

Intressebevaknings- handbok

Rekommendationer av arbetsgruppen för utveckling
av den allmänna intressebevakningen

Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2020:18

Intressebevakningshandbok

Rekommendationer av arbetsgruppen för utveckling av den allmänna
intressebevakningen

Justitieministeriet 2020

ISBN PDF:978-952-259-827-1

Helsingfors 2020

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet		23.9.2020
Författare	Arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen		
Publikationens titel	Intressebevakningshandbok Rekommendationer av arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2020:18		
Diarie- /projektnummer	VN/1394/2019	Tema	Utredningar och anvisningar
ISBN PDF	978-952-259-827-1	ISSN PDF	2490-0990
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-827-1		
Sidantal	80	Språk	svenska
Nyckelord	förmyndarverksamhet, allmän intressebevakning, statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt, intressebevakning		
Referat <p>Justitieministeriet tillsatte en arbetsgrupp för utveckling av den allmänna intressebevakningen för första gången den 7 maj 2009 och arbetsgruppen har sedan dess haft olika sammansättningar. Intressebevakningshandboken, som utarbetades av arbetsgruppen, blev klar i juni 2016 och den publicerades i justitieministeriets publikationsserie Utredningar och anvisningar under nummer 32/2016. Den senaste arbetsgruppen som tillsattes den 18 mars 2019 har haft till uppgift bland annat att uppdatera handboken.</p> <p>Handboken kan användas som vägledning och hjälpmedel när intressebevakningsenheterna planerar åtgärder för att utveckla sin verksamhet och skapa enhetliga förfaranden samt vid utbildning av nya anställda. Handboken kan också användas för att ge kunderna och intressentgrupperna information om den allmänna intressebevakningens verksamhet, principer och värderingar.</p> <p>Intressebevakningens verksamhetsmiljö har påverkats av många förändringar. Statens intressebevakningsbyråer har genomgått en organisationsreform. Ämbetsverken har gett ett servicelöfte och de elektroniska arbetssätten har utvecklats snabbt. Ändringarna har fört med sig nya utmaningar och krav i fråga om ordnandet av arbetet och servicens kvalitet. Därför har det blivit aktuellt att uppdatera handboken.</p> <p>I handboken har man samlat frågor som gäller intressebevakningsprocessen, från att uppdraget inleds till att det upphör, samt rekommendationer om hur olika ärenden ska skötas vid intressebevakningsbyråerna med beaktande av huvudmännens bästa. I detta sammanhang vill arbetsgruppen varmt tacka alla experter som hörts under beredningen och som kommenterat handbokens innehåll.</p>			
Förläggare	Justitieministeriet		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö	23.9.2020	
Tekijät	Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä		
Julkaisun nimi	Edunvalvonnan käsikirja Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2020:18		
Diaari/hankenumero	VN/1394/2019	Teema	Selvityksiä ja ohjeita
ISBN PDF	978-952-259-827-1	ISSN PDF	2490-0990
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-827-1		
Sivumäärä	80	Kieli	Ruotsi
Asiasanat	Edunvalvonta, holhoustoimi, yleinen edunvalvonta, valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit		
Tiivistelmä <p>Oikeusministeriö on asettanut yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän ensimmäisen kerran 7.5.2009 ja työryhmä on toiminut siitä alkaen erilaisin kokoonpanoin. Työryhmä on valmistanut Edunvalvonnan käsikirjan, joka valmistui kesäkuussa 2016 ja se on julkaistu oikeusministeriön julkaisusarjassa selvityksiä ja ohjeita numerolla 32/2016. 18.3.2019 asetetun työryhmän tehtävänä on muun ohella ollut käsikirjan päivittäminen.</p> <p>Käsikirjan on ohjeena ja apuna yleiselle edunvalvonnalle, kun yksiköissä suunnitellaan toiminnan kehittämistä ja yhtenäisiä toimintatapoja ja perehdytetään ja koulutetaan uutta henkilökuntaa. Se kuvaa myös asiakkaille ja sidosryhmille yleisen edunvalvonnan toimintaa, periaatteita ja arvoja.</p> <p>Edunvalvonnan toimintaympäristöön ovat vaikuttaneet monet muutokset. Valtion edunvalvontatoimistoissa on tapahtunut organisaatiouudistus. Virastot ovat antaneet palvelulupauksen ja sähköiset työtavat ovat kehittyneet nopeasti. Muutokset ovat tuoneet uusia haasteita ja vaatimuksia työn järjestämiseen ja palvelun laatuun. Tämän vuoksi käsikirjan päivittäminen on tullut ajankohtaiseksi.</p> <p>Käsikirjaan on nyt koottu edunvalvonnan hoitamiseen kuuluvat asiat edunvalvonnan alkamisesta sen päättymiseen ja suositukset siitä, miten näitä asioita tulisi edunvalvontatoimistossa hoitaa päämiehen etujen mukaisesti. Käsikirjan sisältöön ovat vaikuttaneet useat eri alojen asiantuntijat, joita on kuultu ja joille esitetään kiitokset.</p>			
Kustantaja	Oikeusministeriö		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi		

Innehåll

1	Verksamhetsmiljö och handbokens syfte	9
1.1	Verksamhetsmiljö.....	9
1.1.1	Produktion av tjänster.....	9
1.1.2	Intressebevakningens klienter	11
1.2	Tjänstens innehåll, styrning och utveckling	13
1.3	God intressebevakningssed	16
1.4	Allmänna skyldigheter och principer.....	16
2	Intressebevakaren och huvudmannen	19
2.1	Kontakt och hörande av huvudman.....	19
2.2	Möte med huvudmannen på intressebevakarens initiativ	20
2.3	Möte med intressebevakaren på huvudmannens initiativ	21
2.4	Tjänsternas och personalens tillgänglighet vid intressebevakningsbyråerna	22
2.4.1	Distanstjänster	23
2.4.2	Arbetarskydd	24
2.5	Tillgång till information, offentlighet och sekretess	26
2.5.1	Rätten för en huvudman att få information om egna ärenden	26
2.5.2	Sekretess.....	28
3	Förvaltning av ekonomi och egendom	30
3.1	Inledande åtgärder och egendomsförteckning	30
3.2	Dispositionsmedel	32
3.2.1	Belopp	32
3.2.2	Överföring av dispositionsmedel	33
3.2.3	Kontoinstrument	35
3.2.4	Sammandrag	36
3.3	Betalning av fakturor	37

3.4	Ansökan om förmåner och hantering av avtal	38
3.5	Förvaltning av egendom och skötsel av skulder	39
3.5.1	Planering av egendomsförvaltningen	39
3.5.2	Bostadsegendom.....	40
3.5.3	Hantering av lösöre	40
3.5.4	Placering.....	42
3.5.5	Ärenden som kräver tillstånd	42
3.5.6	Skötsel av skulder	43
3.6	Bokföring	45
4	Ärenden som gäller huvudmannens person	47
4.1	Allmän omsorgsplikt	47
4.2	Personliga ärenden	48
4.3	Företrädande av huvudmannen och talerätt	49
4.3.1	Företrädande enligt uppdraget	49
4.3.2	Uövande av talerätt i en rättegång	50
4.3.3	Jäv	51
4.3.4	Fallgropar i intressebevakaruppdraget	52
5	Intressebevakare, huvudmannens anhöriga och intressentgrupper	56
5.1	Kontakter med huvudmannens anhöriga och närstående.....	56
5.2	Samarbete med intressentgrupper.....	57
6	Intressebevakningens upphörande	59
6.1	Intressebevakningen upphör på grund av att huvudmannen avlider.....	59
6.2	Intressebevakningen avslutas eller överförs till en annan intressebevakare.....	60
7	Respons, klagomål och ersättning av skador	62
7.1	Respons	62
7.2	Klagomål	62
7.3	Ersättning av skador	63
8	Debitering av arvode	65

9	Intern revision och riskhantering vid intressebevakningsbyrån	67
9.1	Fördelningen av intressebevakningspersonalens uppgifter	67
9.1.1	Uppgiftsfördelningen.....	67
9.1.2	Delegering av intressebevakarens behörighet	68
9.1.3	Ledningens uppgifter	69
9.2	Intern revision.....	70
9.2.1	Metoder inom den interna revisionen	70
9.2.2	Korsvis arbete och korsvis granskning i samband med upprättande av årsredovisningar	71
9.2.3	Granskning som utförs av tredje part	72
9.2.4	Korsvis arbete och granskning som utförs av intressebevakningssekreterarna och intressebevakarna.....	72
9.3	Behandling av klientuppgifter	74
9.3.1	Dataskydd.....	74
9.3.2	Informationssäkerhet.....	75
9.4	Förvaring av handlingar och arkivskötsel	75
	Bilagor	77
	Källor.....	80

TILL LÄSAREN

Denna publikation ersätter den tidigare publikationen Intressebevakningshandbok 37/2016.

Arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen:

Laura Bister, ledande allmän intressebevakare

Lasse Fager, direktör

Heidi Nurmi, allmän intressebevakare

Arto Nätkynmäki, ledande allmän intressebevakare

Merja Ojala, intressebevakningssekreterare

Päivi Pyykkö, ledande allmän intressebevakare

Maaria Rubanin, förvaltningsråd

Leena Räikkä, intressebevakningssekreterare

Johanna Terho, inspektör

Petri Toppinen, ledande allmän intressebevakare

Päivi Tiainen-Hyrkäs, förvaltningsråd

Augusti 2020

1 Verksamhetsmiljö och handbokens syfte

1.1 Verksamhetsmiljö

Ordnandet av intressebevakningstjänster innebär att se till att det på det regionala planet finns tillräckligt med intressebevakningstjänster för intressebevakaruppdrag enligt lagen om förmyndarverksamhet (442/1999). Statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt ordnar rättshjälps- och intressebevakningstjänster. Tjänsterna produceras av statens 22 intressebevakningsbyråer och Ålands rättshjälps- och intressebevakningsbyrå samt 21 utomstående tjänsteproducenter (år 2020). Statens intressebevakningsbyråer producerar själva cirka 90 % av tjänsterna. Intressebevakarna har titeln allmänna intressebevakare både vid intressebevakningsbyråerna och hos övriga tjänsteproducenter.

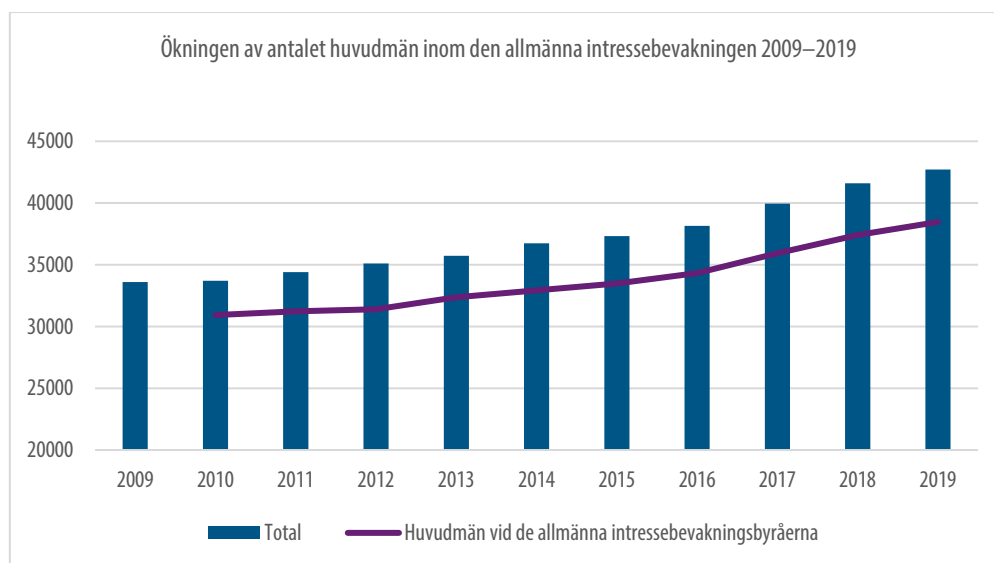
Den allmänna styrningen av och tillsynen över ordnandet av de offentliga rättshjälps-tjänsterna och de allmänna intressebevakningstjänsterna utövas av justitieministeriet.

1.1.1 Produktion av tjänster

Behovet av intressebevakningstjänster har ökat från år till år. När verksamheten 2009 överfördes från kommunerna till staten var antalet huvudmän cirka 33 600. Statens intressebevakningsbyråer hade hand om cirka 30 700 av huvudmännen medan utomstående tjänsteproducenter hade hand om 2 800.

I slutet av 2019 hade de allmänna intressebevakarna sammanlagt 42 710 huvudmän, varav statens intressebevakningsbyråer hade hand om 38 468 medan utomstående tjänsteproducenter hade hand om 4 242.

Diagrammet nedan visar utvecklingen i fråga om antalet huvudmän inom den allmänna intressebevakningen 2009–2019. Diagrammet visar också antalet huvudmän vid de allmänna intressebevakningsbyråerna. De återstående huvudmännens ärenden har skötts av utomstående tjänsteproducenter.



I början av 2020 använde statens intressebevakningsbyråer cirka 570 årsverken för att sköta cirka 38 500 huvudmäns ärenden. Av årsverkerna utfördes ungefär en tredjedel av intressebevakare medan resten utfördes av intressebevakningssekreterare.

Producenterna av köpta tjänster var 21, varav 14 var kommuner, 3 advokatbyråer och 4 andra bolag. I avtalen om köpta tjänster fastställs hur tjänsterna ska produceras.

Statens intressebevakningsbyråer använder ett gemensamt system för hantering av huvudmanna- och förmögenhetsuppgifter (Edvard), som har utvecklats och vidareutvecklas som stöd för intressebevakningsarbetet och dess processer. Andra aktörer som producerar intressebevakningstjänster har inte haft möjlighet att använda systemet i sin verksamhet, utan som stöd för verksamheten använder tjänsteproducenterna system som tillhandahålls på en snäv marknad. Man kan konstatera att tjänsteproducenterna i praktiken inte har realistiska möjligheter att utveckla ett system som motsvarar statens, eftersom detta ofta kräver mycket tid och stora ekonomiska resurser. I denna handbok beskrivs vissa innehåll och funktioner med utgångspunkt i det system som statens intressebevakningsbyråer använder. Till dessa delar ska det innehåll som beskrivs ses som en riktgivande rekommendation i fråga om huvudmannens behov av tjänster och rättsskydd och tillämpas på en till innehåll eller art närmast motsvarande tjänst.

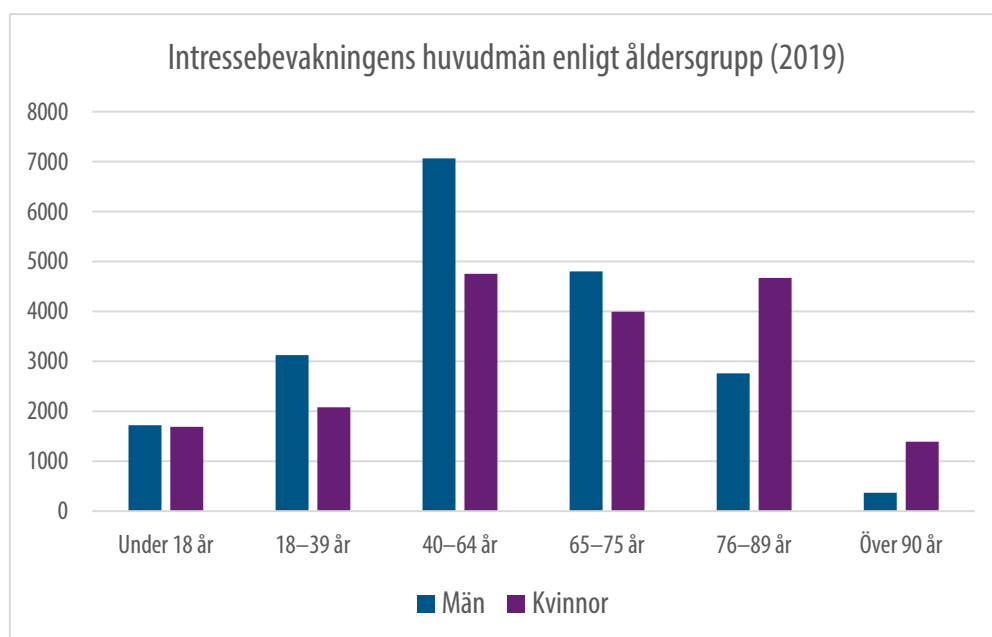
1.1.2 Intressebevakningens klienter

En intressebevakare kan förordnas för en myndig person som på grund av sjukdom, störningar i de psykiska funktionerna eller försvagat hälsotillstånd eller av någon annan motsvarande orsak saknar förmåga att bevaka sina intressen eller sköta personliga eller ekonomiska ärenden som kräver åtgärder och som inte på annat sätt blir skötta på lämpligt sätt. En intressebevakare kan också förordnas för en person som på grund av omyndighet, frånvaro eller av någon annan orsak inte själv kan sköta sina ekonomiska ärenden.

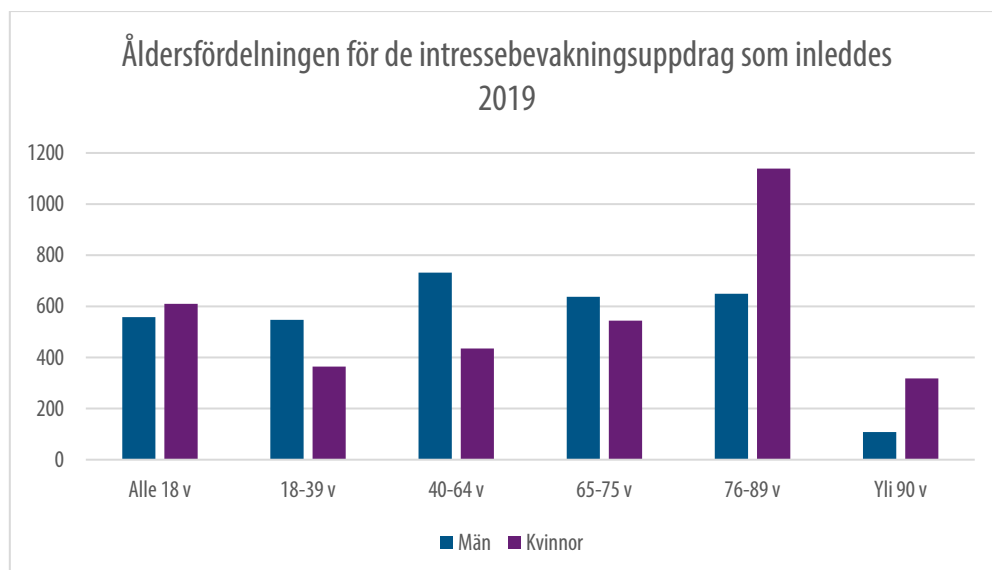
I merparten av fallen har intressebevakaren förordnats för att sköta huvudmannens ekonomiska ärenden. Ett förordnande kan även gälla personliga ärenden eller ett specialuppdrag eller så kan det handla om att vikariera en annan intressebevakare. Av uppdragen 2019 gällde 33 192 ekonomiska ärenden och 1 168 ekonomiska och personliga ärenden medan 4 108 uppdrag var specialuppdrag. Därtill vikarierade en allmän intressebevakare en annan intressebevakare i 3 201 fall. I 458 fall handlade det om en fullvuxen omyndig huvudman och i 397 fall hade huvudmannens handlingsbehörighet begränsats. Skötseln av de olika uppdragen påverkar förfaringssätten, resurserna och den kompetens som krävs.

Intressebevakningens klienter utgörs av huvudmän i alla åldrar. År 2019 var drygt hälften (ca 53 %) av huvudmännen under 65 år. 9 % av huvudmännen var minderåriga (3 412 stycken). 19 % var över 75 år (7 429 stycken) och 5 % över 90 år (1 760 stycken). Den största enskilda åldersgruppen utgjordes av 40–64-åriga män (7 066 stycken). Av huvudmännen var 48 % kvinnor. I 51 % procent av de intressebevakningsuppdrag som inleddes 2019 var huvudmännen kvinnor.

Av tabellen nedan framgår huvudmännens åldersfördelning enligt kön vid statens intressebevakningsbyråer i slutet av 2019.



Av tabellen nedan framgår åldersfördelningen enligt kön i fråga om de allmänna intressebevakningsuppdrag som inleddes 2019. För de nya uppdragens del utgjordes den största enskilda åldersgruppen av 76–89-åriga kvinnor. Även andelen intressebevakningsuppdrag som gäller en minderårig har ökat.



Under 2019 inleddes 6 578 nya intressebevakningsuppdrag. 5 259 uppdrag upphörde. Av dessa upphörde 3 030 på grund av huvudmannens död medan de övriga upphörde på grund av att intressebevakarens uppdrag upphörde, ett specialuppdrag upphörde, intressebevakaren byttes ut, huvudmannen blev myndig eller ett tidsbestämt uppdrag tog slut.

Sammanlagt 81 809 huvudmän var registrerade i förmyndarmyndighetens register 1.7.2020. Av dessa var 38 735 sådana uppdrag som en allmän intressebevakare hade hand om, 19 881 uppdrag där en myndig huvudmans ärenden sköttes av en privat intressebevakare, 12 433 uppdrag där huvudmannen var minderårig och 10 760 intressebevakningsfullmakter. De allmänna intressebevakarna skötte cirka 66 % av de förordnanden som gällde myndiga huvudmän och cirka 55 % av alla intressebevakningsuppdrag (exklusive fullmakter).

1.2 Tjänstens innehåll, styrning och utveckling

Huvudmännen har rätt till jämbördiga och jämlika tjänster oberoende av tjänsteproducent och verksamhetsställe. Sedan 2009 har en arbetsgrupp för utveckling av den allmänna intressebevakningen verkat vid justitieministeriet. Dess uppgift har bland annat varit att ge rekommendationer om tolkningar och förfarandet vad gäller de principer och enhetliga förfaringssätt som är viktiga vid skötseln av en huvudmans ärenden samt att besvara frågor som riktas till arbetsgruppen.

Arbetsgruppen har gett arbetsrekommendationer som gäller värdering av huvudmannens egendom, förvaltning av lösöre, debitering av arvoden, intressebevakningens upphörande samt möten och kontakter med huvudmannen. Handboken och rekommendationerna har publicerats i justitieförvaltningens datanät och finns till påseende för alla. Arbetsgruppens medlemmar har presenterat arbetsgruppens arbete och rekommendationer under intressebevakningspersonalens utbildningsdagar. Handboken kan också användas i den grundläggande utbildningen och vid introduktionen av ny intressebevakningspersonal.

Många allmänna intressebevakare, ledande allmänna intressebevakare, intressebevakningssekreterare, ledande offentliga rättsbiträden, direktörer för rättshjälpsväsendet och företrädare för förmyndarmyndigheten från flera olika byråer och olika delar av landet har ingått i arbetsgruppen och deltagit i utarbetandet av handboken 7.5.2009–31.12.2018. När arbetsgruppen inledde sin verksamhet deltog under den

första perioden 7.5–31.12.2009 även företrädare för fackföreningarna (Juko rf, Pardia rf och JHL rf).

Arbetsgruppen har hört sakkunniga inom olika områden i deras dåvarande roller:

- äldre justitieombudsmannasekreterare Mikko Sarja i synnerhet om god intressebevakningssed
- jurist Merja Karinen från Centralförbundet för Mental Hälsa rf, jurist Sirkka Sivula från Kehitysvammaisten tukiliitto ry (De Utvecklingsstördas Stödförbund) och organisationsdirektör Anna Tamminen från Minnesförbundet rf om bemötande av huvudmän och de företräddas enskilda särdrag
- generaldirektör Markku Ylönen från Finlands Advokatförbund i synnerhet om jäv
- överinspektör Nina Oksanen från justitieministeriets enhet för intern revision
- ledande offentliga rättsbiträde Hanna-Leena Tukeva om riskhantering och intern revision på rättshjälpsbyråerna och överinspektör Aila Ahla från justitieministeriet om verksamhetslokaler för kundbetjäning
- projektdirektör Henna Nikumaa om Suomen muistiasiantuntijat ry:s (Finlands minnesspecialisters) EDU-projekt och skötseln av ärenden för personer med minnesstörningar
- projektverksamhetschef Petra Tiihonen om projektet ”Kehitysvammaisten ihmisten yhdenvertaisuus lain edessä ja oikeusjärjestelmän saavutettavuus” (Jämlikhet inför lagen för personer med funktionsnedsättning och rättssystemets tillgänglighet).
- ledande allmänna intressebevakare Minna Sipola i synnerhet om fastställande och debitering av intressebevakningsarvodet
- jurist Essi Ruokanen från Finansbranschens Centralförbund om skötseln av en huvudmans bankärenden
- ledande jurist Marjukka Vallioniemi från Statskontoret om statliga arv och förfaringssätten i samband med dem
- allmänna intressebevakare Tiina Torvinen i synnerhet om utvecklingen av samarbetet med intressentgrupper
- enhetschef Heli Kauhanen och jurist Liisa Aittoniemi från Folkpensionsanstalten i synnerhet om förfaringssätten vid behandling av ansökningar
- häradsskrivare Kimmo Luojunen som sedan maj 2016 varit permanent sakkunnig i arbetsgruppen
- ledande allmänna intressebevakare Tuula Eilittä
- kund- och servicechef Mika Kanervisto
- häradsskrivare Nuutti Pennanen
- överinspektör Marjukka Mannio
- utbildningssakkunnig Minna Sipola
- häradsskrivare Soja Nykänen
- en intressebevakningsklient som expert genom erfarenhet.

Arbetsgruppen hade inrättats för mandatperioden 1.5.2013–30.9.2016 med uppgift att uppdatera arbetsgruppens tidigare rekommendationer och anvisningar om intressebevakning och sammanställa dem till en handbok.

Efter att handboken publicerades har det skett förändringar i intressebevakningens verksamhetsmiljö som har krävt att handboken uppdateras. Organisationsstrukturen har förändrats och även intressebevakningen påverkas bland annat av de nya data-skyddsbestämmelserna och de nya förfaringssätt som digitaliseringen och den elektroniska ärendehanteringens medför. Arbetet för att utveckla kvaliteten på intressebevakningen har inletts, och det servicelöfte som rättshjälps- och intressebevakningsdistrikten har avgett är en del av detta. Samarbetet med intressentgrupper har utvecklats bland annat inom ramen för Suomen muistiasiantuntijats EDU-projekt. Sedan 1.1.2020 är nyinrättade Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata förmyndar-myndighet. Denna myndighet har riksomfattande behörighet, vilket i väsentlig grad påverkar förfaringssätten.

Uppdateringen av handboken inleddes av arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen 2017–2018 och arbetet slutfördes av den arbetsgrupp som tillsattes 2019. Uppdateringen av handboken har kunnat kommenteras av företrädare för förmyndarmyndigheten, rättshjälps- och intressebevakningsdistriktens data-skyddsombud direktör Teemu Jokinen och ledande offentliga rättsbiträde Nina Solas-Iloniemi (strategiarbete och värderingar).

Vid byråerna har goda förfaringssätt utvecklats, och det är viktigt att sprida dem till andra tjänsteproducenter. För många ärenden inom intressebevakningen är det möjligt att fastställa gemensamma förfaringssätt. Syftet med arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen och denna handbok är att beskriva dessa goda förfaringssätt och att åtminstone fastställa minimikrav eller ge rekommendationer om sådana. Intressebevakningsbyråerna kan ha mer detaljerade anvisningar om skötsel av praktiska ärenden och modeller för gemensamma handlingar. Handboken har i stor utsträckning utarbetats med tanke på förfaringssätten vid statens intressebevakningsbyråer, men den är också avsedd att användas av producenter av köpta tjänster. Statens intressebevakningsbyråer använder det gemensamma ärendehanteringsprogrammet Edvard för att sköta praktiska ärenden, vilket i hög grad bidrar till gemensamma förfaringssätt. Producenterna av köpta tjänster har inte tillgång till ett sådant gemensamt program varför deras förfaringssätt kan avvika till vissa delar, men rekommendationerna kan i princip tillämpas på förfaringssätten.

Målet har varit att sammanställa de viktigaste frågorna i samband med tillhandahållandet av allmän intressebevakning. Perspektiven utgörs av såväl huvudmannens rättigheter som anordnarens, producentens och personalens skyldigheter och rättig-

heter. Arbetsgruppen har utarbetat mer detaljerade rekommendationer inom vissa delområden. I de berörda avsnitten hänvisas det till dessa rekommendationer utan att de i sin helhet upprepas i denna handbok. Rekommendationer och avgöranden av riksdagens justitieombudsman är en viktig källa när goda förfaringssätt fastställs. Dessa har sammanställts i en bilaga till handboken.

1.3 God intressebevakningssed

Förutom av lagstiftning och allmänna föreskrifter kan en viss yrkeskårs verksamhet regleras av god sed. God advokatsed, god disponentsed, god bokföringssed och god revisionssed fastställs redan genom lag. Dessa seder har sitt ursprung i yrkeskårens egna regler och definition av god sed, men deras förpliktande karaktär grundar sig direkt på lag. God sed för en yrkeskår kan också helt och hållet ha fastställts av medlemskåren och dess bindande karaktär grundar sig på yrkesetiken. Den uttrycker yrkeskårens värderingar.

1.4 Allmänna skyldigheter och principer

De allmänna intressebevakare och intressebevakningssekreterare som sköter intressebevakningsärenden vid statens intressebevakningsbyråer är statliga tjänstemän. I förvaltningslagen och tjänstemannalagen finns anvisningar och bestämmelser om deras verksamhet. Att sköta huvudmannens ärenden i egenskap av intressebevakare är inte myndighetsverksamhet, men de allmänna principer som hör till god förvaltnings-sed styr också det arbete som utförs av de tjänstemän vid intressebevakningsbyråerna som sköter intressebevakningsuppdrag. Dessa lyder enligt följande:

- Myndigheterna ska bemöta dem som utträttar ärenden hos förvaltningen jämlikt och använda sina befogenheter enbart för syften som är godtagbara enligt lag. Myndigheternas åtgärder ska vara opartiska och stå i rätt proportion till sitt syfte. Åtgärderna ska skydda förväntningar som är berättigade enligt rättsordningen.
- Möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ska om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.
- Myndigheterna ska inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen är

avgiftsfri. Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten.

- Myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk. I fråga om en kunds rätt att använda sitt eget språk vid kommunikation med myndigheterna gäller vad som särskilt föreskrivs om detta eller vad som följer av internationella avtal som är bindande för Finland.
- Enligt statstjänstemannalagen ska en tjänsteman utföra sina uppgifter på behörigt sätt och utan dröjsmål. Han eller hon ska iaktta bestämmelserna om arbetsledning och övervakning.

Statsförvaltningens värderingar är bland annat öppenhet i verksamheten och serviceprincipen. Rättshjälpsbyråerna har dessutom fastställt bra kundbetjäning som en av sina värderingar. Rättshjälps- och intressebevakningsdistrikten utformar för närvarande värderingar för ämbetsverket. Intressebevakningen sköts enligt dessa värderingar vid intressebevakningsbyråerna. I det pågående strategiarbete som gäller intressebevakningen, rättshjälpen samt ekonomi- och skuldrådgivningen har man valt kvalitet och gedigen sakkunskap, rättvisa och en resultatrik verksamhet som värderingar. Avsikten är att nu och i framtiden med beaktande av dessa värderingar tillsammans utföra arbetet på ett förutseende och smidigt sätt via flera kanaler med kundernas bästa som mål.

I avtal om köpta tjänster kan likadana krav ställas på den köpta tjänsten. Lagen om statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt föreskriver att bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar ska tillämpas på anställda hos en tjänsteproducent när de sköter intressebevakningsuppdrag enligt lagen i fråga.

I Europarådets rekommendation 1999 Rec 4 finns grundläggande principer för intressebevakning och grunden för förfarandet och valet av förfaringssätt vid skötseln av huvudmannens ärenden:

- respekt för mänskliga rättigheter och människovärdet
- prioritering av huvudmannens intressen och välbefinnande
- nödvändighetsprincipen, val av lindrigaste tillräckliga metod
- proportionalitetsprincipen.

I justitieombudsmannens avgöranden har uppmärksamhet fästs vid att huvudmannens handlingsbehörighet inte får begränsas genom praktiska åtgärder utan domstolsbeslut. Förfaringssätten inom intressebevakningen och intressebevakningsbyråernas processer bör vara sådana att huvudmannen har en faktisk möjlighet att delta i beslutsfattande som gäller egna ärenden.

Intressebevakaren ska alltid prioritera huvudmannens intressen och välbefinnande och huvudmannen har rätt att få sina känslor och önskemål beaktade. Till huvudmannens självbestämmanderätt hör att intressebevakaren då han eller hon utför sina uppgifter tar reda på huvudmannens åsikter om hur ärendet ska skötas och bedömer betydelsen av huvudmannens egen vilja vid beslutsfattandet.

Statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt avgav 2018 ett servicelöfte för statens intressebevakningsbyråer, som har publicerats på webbplatsen Oikeus.fi (https://oikeus.fi/edunvalvonta/sv/index/organisaatio_0/palvelulupaus.html). Servicelöftet har utformats av intressebevakarna, intressebevakningssekreterarna och direktörerna i arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen. Servicelöftet är följande: "Intressebevakningsbyrån lovar att erbjuda sina kunder professionell och individuell intressebevakning med respekt för självbestämmanderätten och utan onödiga begränsningar." I löftet har man sammanfattat hur intressebevakningen ska skötas enligt god intressebevakningssed, och löftet har förklarats med hjälp av praktiska exempel på hur löftet uppfylls. När intressebevakningen inleds ska intressebevakaren tillsammans med huvudmannen göra upp en intressebevakningsplan som huvudmannen får i skriftlig form om han eller hon så önskar. Större ändringar i planen dokumenteras och meddelas huvudmannen. Planen är också viktig med tanke på förmyndarmyndighetens tillsyn och minskar behovet av separata tilläggsutredningar i samband med tillsynen.

2 Intressebevakaren och huvudmannen

2.1 Kontakt och hörande av huvudman

Lagen om förmyndarverksamhet ålägger en intressebevakare att höra huvudmannen och ta reda på dennes åsikt om ett ärende som hör till intressebevakarens uppdrag. Om huvudmannen är minderårig ska vårdnadshavaren tillfrågas (43 §). Intressebevakaren ska på begäran upplysa huvudmannen om dennes ekonomiska ställning samt om de åtgärder som intressebevakaren vidtagit vid förvaltningen av egendomen (39 §). Vid intressebevakningsbyråerna har man förbundit sig till detta genom servicelöftet.

Olika sjukdomars särdrag ska beaktas vid bedömningar och möten samt i kommunikationen. En person som enligt läkarintyget lider av en svår minnessjukdom kan uttrycka sin vilja i ärenden som är bekanta för honom eller henne och som han eller hon fortfarande kommer ihåg. Det krävs ett särskilt tillvägagångssätt och i synnerhet tid då man ska reda ut ärenden och samtala med en huvudman som har en psykisk funktionsnedsättning eller minnessjukdom.

Intressebevakaren måste överväga på vilket sätt och i vilka ärenden han eller hon ska ta reda på huvudmannens åsikt. Detta påverkas av vilken typ av sjukdom huvudmannen har, av hans eller hennes uppfattning om ärendet och av andra förhållanden, såsom typen av rättshandling eller avgörande. Beroende på kontakten mellan huvudmannen och intressebevakaren kan hörandet ibland även ske per telefon, över en fjärranslutning eller skriftligt. Det är viktigt att intressebevakaren dokumenterar de åtgärder som vidtagits för att höra huvudmannen och ta reda på hans eller hennes åsikt. Om ärendet är sådant att förmyndarmyndighetens tillstånd behövs för rättshandlingen ska tillståndsansökan bifogas utredningen. Även om det inte handlar om en rättshandling måste intressebevakaren bland annat se till att huvudmannen får den rehabilitering och omsorg som han eller hon behöver, vilket inte är möjligt utan att bekanta sig med huvudmannen och ta reda på hans eller hennes behov och förhållanden.

Arbetsgruppen gav 14.4.2011 en rekommendation om kontakt, tillgänglighet och informationstillgång.

Riksdagens justitieombudsman har i flera avgöranden tagit ställning till intressebevakarens tillgänglighet och kontakter med huvudmannen. Information om avgörandena finns i bilagan till handboken och avgörandena finns även på justitieombudsmannens webbplats:

<https://www.oikeusasiamies.fi/r/sv/web/guest/ratkaisut>

2.2 Möte med huvudmannen på intressebevakarens initiativ

Det bästa sättet att bekanta sig med en ny huvudman är att ordna ett möte med honom eller henne antingen på intressebevakarens verksamhetsställe, hemma hos huvudmannen eller på en annan plats som är lämplig med tanke på huvudmannen. När intressebevakningen har inletts bör det första mötet ordnas så fort som möjligt, senast inom två veckor om inte något annat avtalas.

Intressebevakaren ska personligen träffa alla nya huvudmän. Detta gäller även huvudmän vars hälsotillstånd enligt tillgängliga dokument kan bedömas vara sådant att han eller hon inte kan förstå sakernas betydelse. Med tanke på skötseln av uppdraget är det viktigt att intressebevakaren utifrån mötet och samtalet drar egna slutsatser om vilka ärenden huvudmannen förstår.

Intressebevakaren bekantar sig med sin huvudman under ett personligt möte och kartlägger samtidigt hans eller hennes förhållanden. Utifrån detta kan intressebevakaren bedöma och avtala om hur ärenden ska skötas i framtiden. Samtidigt kan intressebevakaren ta reda på om huvudmannen vill att intressebevakaren har kontakt med huvudmannens anhöriga och närstående och på vilket sätt dessa kontakter i så fall ska skötas. De slutsatser som dragits utifrån mötet ska dokumenteras för framtiden. Om ett möte med huvudmannen inte har ordnats av särskilda skäl ska beslutet om detta motiveras och antecknas i de handlingar som gäller huvudmannen. Intressebevakningsplanen ska ange hur ärenden ska skötas och vad man tillsammans har kommit överens om.

2.3 Möte med intressebevakaren på huvudmannens initiativ

En huvudman har rätt att träffa sin intressebevakare under intressebevakningen, och det gäller även i andra ärenden än de som fastställts i lag. För att ett förtroligt förhållande ska kunna uppstå och upprätthållas mellan huvudmannen och intressebevakaren krävs det ömsesidiga kontakter. Intressebevakaren ska överväga om ett personligt möte är viktigt ur huvudmannens synvinkel.

Ett möte med intressebevakaren ska bokas om ett ärende inte kan utredas på annat sätt. Tidpunkten för mötet påverkas av om huvudmannen kan träffa intressebevakaren på hans eller hennes arbetsplats eller om intressebevakaren ska besöka huvudmannen. Verksamheten ska ordnas så att huvudmannen alltid har en reell möjlighet att träffa sin intressebevakare.

Huvudmannen bör kunna träffa sin intressebevakare personligen

- hos intressebevakaren senast inom en vecka och tidigare om huvudmannens ärende så kräver
- hemma eller annanstans, så att intressebevakaren besöker huvudmannen inom två veckor.
- Mötet kan även ordnas via fjärranslutning om huvudmannen är beredd att använda det alternativet.

Till huvudmannens självbestämmanderätt hör att han eller hon själv beslutar om sitt personliga liv och levnadssätt. I vissa fall vill huvudmannen inte träffa sin intressebevakare och kanske inte heller andra människor och förhåller sig passivt till kontakter med andra. Till intressebevakarens uppdrag hör enligt lagen om förmyndarverksamhet vissa skyldigheter bland annat beträffande den omsorg och rehabilitering som ska ordnas för huvudmannen. Om man vet att huvudmannen har fungerande relationer med närstående eller får hemtjänst kan intressebevakaren vara i kontakt med dem för att få information om huvudmannens situation. Om huvudmannen inte håller kontakt med någon bör intressebevakaren försöka hitta ett fungerande sätt att reda ut huvudmannens förhållanden.

2.4 Tjänsternas och personalens tillgänglighet vid intressebevakningsbyråerna

Intressebevakningen ordnas av intressebevakningsbyråerna, som håller öppet på det sätt som fastställts i förordningen om öppethållandet av statens ämbetsverk. Utvecklingsarbetsgruppen har gett en rekommendation om personalens tillgänglighet. Intressebevakningspersonalen ska vara anträffbar per telefon alla arbetsdagar under ämbetsverkets tjänstetid. Huvudmannen ska på förhand informeras om särskilda situationer då ämbetsverket är stängt.

Intressebevakaren och den övriga personalen kan dessutom ordna så kallade telefon-tider, då en viss person bäst kan nås och svarar på samtal. Dessa får dock inte vara de enda tider då huvudmannens samtal besvaras vid ämbetsverken. Eftersom det är klart att den egna intressebevakaren och intressebevakningssekreteraren inte alltid kan vara anträffbar för alla huvudmän, ska byråerna ha ett jour- eller vikariesystem där en viss tjänsteman ansvarar för samtal till frånvarande personer och förmedlar vidare de meddelanden som lämnas i samtalen. Huvudmannen och intressentgrupper kan även vara i kontakt med intressebevakaren per e-post. Förfrågningar ska besvaras inom en rimlig tid i enlighet med god förvaltningssed. E-postmeddelanden ska besvaras senast inom två dagar, och vid behov ska lämpliga frånvaromeddelanden användas. Under tjänstetid ska intressebevakningspersonal alltid kunna nås vid intressebevakningsbyråerna.

Huvudmannens rätt att få kontakt med den intressebevakare som har utsetts för honom eller henne får inte begränsas med motiveringen att annan personal är tillgänglig. Intressebevakaren är en person som huvudmannen ska kunna lita på och han eller hon kan inte ersättas av annan personal, även om den har en mycket viktig roll vid skötsel av huvudmannens ärenden.

Om ett ärende inte är brådskande bör huvudmannen få tid för ett personligt möte med intressebevakningspersonalen inom en vecka.

Avtalen om köpta tjänster och upphandlingsdokumenten innehåller motsvarande bestämmelser i fråga om allmänna intressebevakare hos en privat tjänsteproducent.

2.4.1 Distanstjänster

Intressebevakningstjänster kan också tillhandahållas som distanstjänster via videoförbindelsen Skype for Business eller en videokonferensapparat. Inom den allmänna intressebevakningen kan sådana ärenden som inte kräver personlig närvaro skötas via fjärranslutning. En annan myndighet kan delta i förhandlingarna eller så kan förhandlingar föras med olika intressentgrupper. Distanstjänster kan användas mellan en intressebevakningsbyrås olika verksamhetsställen eller mellan olika byråer. Vid behov kan en tolk delta i förhandlingarna via en fjärranslutning. En huvudman kan på ett kommunalt serviceställe via videolänk uträtta ärenden hos en myndighet som finns på en annan ort. Under förhandlingarna kan dokument, till exempel handlingar och blanketter, visas elektroniskt på ett säkert sätt. Genom att resorna minskar sparar intressebevakningspersonalen, huvudmännen och övriga förhandlingsparter tid och pengar.

Användningen av videokonferensapparater och Skype-tjänster har blivit vanligare i samarbets- och kundsituationer inom intressebevakningen, men också i hög grad som ett verktyg för de anställda att hålla kontakt med varandra och delta i utbildning. I fortsättningen kommer utvecklingen av intressebevakningsbyråernas distanstjänster att fokusera på tjänster som kan användas hemifrån.

Arbetsgruppen för distansarbete har upprättat webbplatser för digitala arbetsmetoder för förvaltningsområdets Moodle och intranät med mångsidiga anvisningar om ibruktagande av distanstjänster:

- anvisningar som underlättar arbete på distans
- upprättande av Kauko-förbindelse
- videoanvisningar om Skype
- videoanvisningar om PDF-XChange Editor
- informationssäker överföring av handlingar mellan intressebevakningen och klienten
- intressebevakningsguider
- användning av fjärranslutning vid rättegång
- anvisningar om massprodukterna Office 365 (Outlook, Word, Powerpoint, Excel) och Skype

Sammandrag

- vid den inledande utredningen kartläggs behovet av distanstjänster och deras användbarhet tillsammans med huvudmännen och intressentgrupperna
- samserviceställen och kontaktuppgifter kartläggs

- situationer där distanstjänster kan användas är t.ex. skuldrådgivning, bouppteckningar, vårdmöten, anhöriga, magistraterna samt
- under semestervikariat
- mellan verksamhetsställen
- vid nätverksmöten mellan byråerna, teammöten när en byrå har flera verksamhetsställen.

2.4.2 Arbetarskydd

Enligt arbetarskyddslagen ska varje verksamhetsställe ha ett gällande verksamhetsprogram för arbetarskyddet. Programmet, som upprättats för att främja säkerhet och hälsa samt upprätthålla arbetsförmågan, ska täcka behoven av att utveckla arbetsförhållandena på arbetsplatsen och verkningarna av faktorer i anslutning till arbetsmiljön. Arbetarskyddet är en del av den dagliga verksamheten och ledningen, och hela personalen ansvarar för det. Enhetliga förfaringssätt och anvisningar bidrar också till bra kundbetjäning och ett jämlikt bemötande av huvudmännen.

Arbetarskyddsfrågorna inbegriper en stor mängd kontorsspecifika instruktioner (t.ex. anvisningar om datasäkerhet, brandsäkerhet och hotfulla situationer), som bör gås igenom regelbundet och tas upp vid introduktionen av en ny anställd.

När det gäller säkerheten i arbetet ligger fokus på klientmöten på byrån, ett vårdställe eller hemma hos klienten. Det är viktigt att förutse olika situationer, och man ska komma överens om möten så långt på förhand som möjligt. En klient som är berusad eller annars uppträder förvirrat eller aggressivt betjänas inte. I sådana fall ska man komma överens om det fortsatta förfarandet eller genast boka en ny tid om det inte är möjligt att sköta klientens ärende på annat sätt. I telefontjänsten kan ett samtal avslutas om det blir osakligt. Det är bra att komma överens om förfarandet för varje situation på byråerna, till exempel enligt följande modell för Södra Österbottens intressebevakningsbyrå:

Möten med huvudmannen bereds och genomförs på ett sådant sätt att ett förtroligt och tryggt klimat kan skapas mellan huvudmannen och intressebevakaren. Hur man förbereder sig inför ett möte beror på om det handlar om ett första möte, ett möte på byrån eller ett möte utanför byrån:

- Om det första mötet äger rum hemma hos huvudmannen är det med tanke på bägges rättsskydd bra att intressebevakaren inte åker dit ensam, utan till exempel tillsammans med intressebevakningssekreteraren. Huvudmannen kan också ha sällskap av en anhörig eller en annan stödperson. Andra anställda som deltar i vården och

omsorgen av huvudmannen kan också vara på plats, så att samarbetet börjar på ett smidigt sätt. Huvudmannen beslutar givetvis vem som får komma in till honom eller henne.

- Hembesök görs alltid under arbetstid och en fungerande telefon ska tas med. På tjänstestället ska det finnas information om var de anställda är. E-kalendern ska hållas uppdaterad och där är det möjligt att kontrollera var de anställda finns och att de har kommit till tillbaka till tjänstestället efter ett hembesök.
- Beroende på situationen och förhållandena ska man i bostaden försöka välja en så trygg och lugn plats för samtalet som möjligt (inte köket). Man ska fästa uppmärksamhet vid möjligheten att ta sig ut.
- Vid en akut situation kan intressebevakaren bedöma att det inte är säkert och att det inte heller ligger huvudmannens intresse att man går in i bostaden (akut sjukdom hos huvudmannen, aggressivitet, utomstående personer). I en sådan situation ska en ny mötestid avtalas, eller så ska man försöka sköta ärenden på annat sätt om ett säkert möte inte kan ordnas inom en rimlig tid.
- Intressebevakningsbyråerna har i regel särskilda rum för mottagning av klienter, där arbetssäkerheten har beaktats. I arbetsrummet ska det på förhand säkerställas att båda parter är i säkerhet, att förhandlingslokalen är ändamålsenlig och att störningsmoment inte förekommer. Föremål som kan orsaka fara ska döljas. På hör- och synavstånd ska det finnas personal som är medveten om att det finns klienter i arbetsrummet.
- Intressebevakaren bedömer om det är säkert att förhandla utan att en annan anställd närvarar eller om det krävs en särskild säkerhetstjänst.

Enligt statens lokalkoncept är arbetslokaler alltså oftare uppdelade så att de lokaler där klienterna betjänas bildar en separat zon. Detta förutsätter ett bra bokningssystem för och god organisering av möteslokalen.

Hotfulla situationer behandlas i arbetsgemenskapen med beaktande av den anställda, huvudmannen och den allmänna utvecklingen:

- Varje hotfull situation ska anmälas och behandlas av chefen och arbetsgemenskapen. Först ska det utredas vilket psykiskt och fysiskt stöd som behövs samt vilka övriga åtgärder som ska vidtas. En särskild anmälningsblankett för intressebevakningen och rättshjälpen finns på intranätet.
- Om de situationer som en huvudman orsakat upprepas går chefen tillsammans med intressebevakaren och intressebevakningssekreteraren igenom klientrelationen och problemen och fattar beslut om det fortsatta förfarandet.

- Klienten ska kallas till byrån för att diskutera ärendet (i mötet deltar t.ex. intressebevakaren, intressebevakningssekreteraren, chefen, en jurist och arbetarskyddsombudet). Vid mötet går man igenom det inträffade och informerar klienten om de rättsliga följderna om hoten fortsätter.
- Om rekvisitet för ett brott uppfylls kan offret göra en begäran om utredning till polisen (arbetsplatsens adress ska anges som adress i anmälan). Arbetsgivaren kan vid behov ordna rättslig hjälp och handledning. Efter anmälan blir intressebevakaren i fråga jävig att sköta den berörda huvudmannens ärenden.

Statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt rapporterar hotfulla situationer till ministeriet en gång om året. Rättshjälps- och intressebevakningsdistriktets ledande allmänna intressebevakare ska meddela om situationen omedelbart.

Närmare uppgifter om arbetarskydd, arbetssäkerhet och hantering av farliga situationer inom justitieministeriets förvaltningsområde finns på förvaltningsområdets intranet under personalärenden:

<https://intranet.om.fi/oikeusaputoimistot/henkilostoasiat/tyosuojeluja-hyvinto.html.stx>

2.5 Tillgång till information, offentlighet och sekretess

2.5.1 Rätten för en huvudman att få information om egna ärenden

Enligt 39 § i lagen om förmyndarverksamhet ska intressebevakaren på begäran upplysa huvudmannen om dennes ekonomiska ställning samt om de åtgärder som intressebevakaren har vidtagit vid förvaltningen av egendomen. Detta begränsar inte huvudmannens övriga rätt till egna uppgifter, utan ålägger intressebevakaren att även muntligen förklara för huvudmannen hur uppdraget sköts. Även i 88 och 92 § i lagen om förmyndarverksamhet finns det bestämmelser om utlämnande och sekretessläggning av uppgifter. Det är inte möjligt att neka huvudmannen tillgång till uppgifter som gäller hans eller hennes ärenden.

Huvudmannen ska beredas tillfälle att ta del av egna handlingar och kontouppgifter som intressebevakaren förfogar över. Detta kan ordnas på så sätt att huvudmannen

tar del av dem på byrån eller får kopior eller utskrifter av handlingarna. Även om intressebevakningsbyråerna på grund av sina verksamhetsresurser kan ha begränsade möjligheter att regelbundet skicka till exempel kontouppgifter till alla klienter, ska uppgifter och handlingar som en huvudman begär alltid skickas till honom eller henne. Intressebevakaren kan också sköta detta på så sätt att huvudmannen har rätt till insyn i egna kontouppgifter om han eller hon använder en nätbank. I så fall kan huvudmannen kontrollera uppgifterna när det passar honom eller henne bäst. Intressebevakaren bör medverka till att banken beviljar huvudmannen rättigheter till nätbanken. På så sätt kan huvudmannen självständigt kontrollera kontotransaktionerna.

Om uppgifter sänds till huvudmannen elektroniskt ska krypterade förbindelser användas. E-post ska skickas krypterat om meddelandet innehåller personuppgifter eller sekretessbelagd information. De uppgifter som behandlas är ofta så kallade särskilda personuppgifter och det finns närmare anvisningar om hur sådana uppgifter ska behandlas.

När uppgifter som en huvudman begärt skickats eller överlämnats till honom eller henne ska detta registreras i ärendehanteringsprogrammet Edvard. Om uppgifter inte lämnas ut eller om man i övrigt inte beaktar kraven i dataskyddsförordningen ska huvudmannen meddelas ett beslut där man informerar om möjligheten att framföra klagomål till dataombudsmannen.

Edvard bildar ett personregister och huvudmannen har liksom alla andra som förts in i ett personregister rätt att granska uppgifter som gäller honom eller henne och som förts in i registret. Enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (allmänna dataskyddsförordningen) och personuppgiftslagen som kompletterar förordningen ska den personuppgiftsansvarige utan onödigt dröjsmål bereda en registrerad möjlighet att ta del av egna uppgifter eller på begäran ge uppgifterna till honom eller henne, om så är möjligt i den form som han eller hon önskar (t.ex. elektroniskt) men åtminstone skriftligen. Uppgifterna ska lämnas ut inom en månad från begäran. Enligt dataskyddslagen har en registrerad rätt att föra ett ärende till dataombudsmannen för behandling om den registrerade anser att någon vid behandlingen av hans eller hennes personuppgifter bryter mot den gällande lagstiftningen.

Dataombudsmannen har genom ett beslut 9.4.2015 fastställt att en huvudman har rätt att granska egna personuppgifter som lagrats i ett ärendehanteringssystem.

2.5.2 Sekretess

Huvudmannen har rätt till integritetsskydd. Enligt 92 § i lagen om förmyndarverksamhet får en intressebevakare, den som är anställd hos den som producerar intressebevakningstjänster för förmyndarverksamheten, en förtroendevald eller en sakkunnig som anlitas för uppgifter inom förmyndarverksamheten inte utan vederbörandes samtycke röja sådant som han eller hon fått veta på grund av sina uppgifter inom förmyndarverksamheten och som till skydd för en enskild persons ekonomiska intressen eller personliga integritet ska hemlighållas. Detta hindrar inte att uppgifter lämnas till

1. statliga eller kommunala myndigheter eller till någon annan person för fullgörande av åligganden enligt ovannämnda lag,
2. åklagar- och polismyndigheter för utredning av brott,
3. en domstol om detta behövs i ett ärende som avses i ovannämnda lag, eller till
4. den som med stöd av lag har rätt att få vetskap om saken.

Huvudmannens handlingar som uppkommit eller mottagits inom ramen för ett intressebevakningsuppdrag är inte myndighetshandlingar enligt offentlighetslagen trots att intressebevakningstjänster produceras av en myndighet, det vill säga intressebevakningsbyrån vid statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt.

I regel får en intressebevakare inte lämna ut uppgifter om sin huvudmans ärenden. Utlämnande av uppgifter ses dock inte alltid som ett brott mot sekretessplikten. En intressebevakare måste i varje enskilt fall överväga om det är till skada för huvudmannen att lämna ut uppgifter. Huvudmannen kan också ge sitt samtycke till utlämnande av uppgifter under förutsättning att han eller hon förstår vad det innebär. Samtycket måste vara frivilligt. Om intressebevakaren misstänker att till exempel en fullmakt inte är äkta eller att huvudmannen inte gett en sådan av fri vilja, måste han eller hon reda ut det grundligare. Det är alltid bra att få ett skriftligt samtycke och att göra anteckningar om det och det berörda övervägandet i handlingarna och ärendehanteringssystemet.

Arbetsgruppen har tidigare rekommenderat att man redan när intressebevakningen inleds frågar huvudmannen vem man vid behov kan diskutera huvudmannens ärenden med och vem man får lämna ut uppgifter till. Man kan till exempel höra sig för om relationerna mellan familjemedlemmar och hur ärenden sköttes innan intressebevakningen inleddes. Om uppgifter lämnas ut ska man se till att uppgifter om andra (t.ex. om huvudmannens släktingar eller anhöriga) inte ingår i de handlingar som överläts.

Intressebevakaren har inom ramen för de ärenden som hör till hans eller hennes uppdrag rätt att få de uppgifter som huvudmannen själv skulle ha rätt till. Utan samtycke

av huvudmannen har intressebevakaren endast rätt att öppna sådana brev eller slutna meddelanden som kan jämföras med brev som har adresserats till huvudmannen och som man utifrån avsändarens namn eller en annan särskild omständighet kan sluta sig till att handlar om ett ärende som intressebevakaren ska sköta. När post öppnas på en intressebevakningsbyrå ska detta beaktas på så sätt att man inte öppnar brev som inte hör till intressebevakarens uppdrag. Om ett sådant brev öppnas av misstag bör mottagaren underrättas om detta. Om intressebevakaren öppnar ett brev som inte hör till hans eller hennes uppdrag är det möjligt att rekvisitet för en personuppgiftsincident enligt artikel 33 i GDPR uppfylls.

Sammandrag

- ett personligt möte ska ordnas i början och förfaringssätten avtalas
- huvudmannens behov av fortsatta möten ska bedömas och en eventuell sjukdom och dess inverkan på kontakten beaktas
- huvudmannens önskan i fråga om kontakter med släktingar och närstående ska utredas
- det som avtalats ska dokumenteras
- huvudmannen ska höras i avgöranden som gäller honom eller henne
- personalen ska vara nåbar dagligen under tjänstetid
- personliga möten ska i icke-brådskande fall ordnas senast inom en vecka på byrån och inom två veckor annanstans
- e-postmeddelanden/kontakter ska i regel besvaras inom två dagar
- arbetssäkerheten ska beaktas vid möten
- utöver intressebevakaren ska även en annan person delta i möten
- huvudmannen har rätt att få alla uppgifter som gäller honom eller henne
- rätt till insyn i ett eget konto i nätbanken rekommenderas
- en huvudman kan befullmäktiga ett ombud att begära ut uppgifter om huvudmannen
- enligt 56 § i lagen om förmyndarverksamhet ska en intressebevakare på begäran ge förmyndarmyndigheten alla nödvändiga uppgifter, verifikat och handlingar som gäller uppdraget samt förete de värdepapper som intressebevakaren förvaltar
- sekretessplikt för intressebevakaren är huvudregeln
- huvudmannen kan ge sitt samtycke till att uppgifter om honom eller henne lämnas ut till anhöriga eller andra närstående
- utlämnande av uppgifter ska prövas med beaktande av huvudmannens intressen, och rätten till ett privatliv och även till ett familjeliv som fortsätter som tidigare ska respekteras.

3 Förvaltning av ekonomi och egendom

Intressebevakarens uppgift är i regel att sköta ekonomiska ärenden och egendom och att företräda huvudmannen i sådana ärenden. Vid statens intressebevakningsbyråer är cirka 91 % av intressebevakningsuppdragen sådana uppdrag. Uppdraget kan också begränsas till att gälla en fastställd rättshandling, ett visst ärende eller viss egendom. Dessa så kallade specialuppdrag utgör cirka 9 % av alla uppdrag vid intressebevakningsbyråerna.

Förordnande av en intressebevakare hindrar inte huvudmannen från att själv förfoga över sin egendom eller företa rättshandlingar. Det är ytterst sällsynt att huvudmannens handlingsbehörighet begränsas eller att han eller hon omyndigförklaras.

3.1 Inledande åtgärder och egendomsförteckning

Enligt 31 § i lagen om förmyndarverksamhet kan en fordran som ingår i den egendom som förvaltas av en intressebevakare betalas endast till ett konto som intressebevakaren anvisar. Detta begränsar avsevärt huvudmannens rätt att förfoga över sin egendom, även om hans eller hennes handlingsbehörighet inte begränsats. Intressebevakaren ska meddela banken vem som kan använda bankkonton som står i huvudmannens namn. Efter att en intressebevakningsbyrå mottagit ett intressebevakningsförordnande ska dessa åtgärder vidtas utan dröjsmål och på så sätt att huvudmannen är medveten om kommande förändringar. Bankernas praxis kan vara att en användningsbegränsning automatiskt fastställs för kontona då banken via befolkningsregistret fått information om förordnande av en intressebevakare. Huvudmannen får inte hamna i en situation där han eller hon på grund av att ett intressebevakningsförordnande trätt i kraft inte får tillgång till nödvändiga medel. Om det handlar om ett begränsat uppdrag som inte omfattar allmän egendomsförvaltning ska man se till att huvudmannens dispositionsrätt till egna konton inte begränsas på annat sätt än enligt uppdragsförordnandet.

Ett inledande möte med huvudmannen i ett så tidigt skede som möjligt främjar en förtrolig relation och möjligheterna till bra samarbete även i fortsättningen. Vid det inledande mötet ska man komma överens om förfaringssätten och välja de lindrigaste metoder som är tillräckliga.

Merparten av intressebevakningsuppdragen gäller förvaltning av huvudmannens ekonomi och egendom och intressebevakaren har parallell talerätt i ett ärende som gäller huvudmannen. Intressebevakaren ansvarar dock för att huvudmannens ekonomi och egendom förvaltas på behörigt sätt. Därför sköts ekonomin i regel via ett så kallat skötselkonto som intressebevakaren förfogar över. Huvudmannens tillgångar, skulder, inkomster och utgifter ska skötas av intressebevakaren, om man inte kommer överens med huvudmannen om att han eller hon själv kan sköta vissa ärenden. Om huvudmannen har arbetsinkomster förfogar han eller hon själv över dessa. Det faktum att intressebevakaren sköter huvudmannens ekonomi begränsar inte huvudmannens rätt att inom ramen för sin ekonomi själv välja vilka tjänster han eller hon anlitar.

Vid den inledande utredningen sätter sig intressebevakaren vid behov också in i huvudmannens tidigare situation. Beroende på orsaken till intressebevakningen kan utredningen vara mycket omfattande, till exempel vid misstankar om ekonomiskt utnyttjande av huvudmannen. Resultatet av utredningen kan till exempel vara en brottsanmälan på huvudmannens vägnar. Tillsammans med huvudmannen kommer man också överens om vilken egendom som huvudmannen fortsätter att förfoga över och vilken intressebevakaren helt och hållet får ansvar för.

Inledande åtgärder i korthet

- klientuppgifterna ska registreras i ärendehanteringssystemet efter att beslutet fattats
- s.k. villkorliga förordnanden som inte har lett till en klientrelation ska raderas ur registret
- huvudmannen ska kontaktas och man ska komma överens om ett inledande möte, förfaringssätt och dispositionsmedel
- det ska säkerställas att huvudmannen utan avbrott har tillgång till dispositionsmedel och annat som han eller hon behöver
- huvudmannen ska informeras om förfarandet vid allmän intressebevakning, huvudmannens ekonomiska och sociala situation ska utredas, situationen vad gäller anhöriga och närstående ska utredas och huvudmannens vilja antecknas
- en skriftlig intressebevakningsplan ska upprättas, som fogas till den första årsredovisningen
- eventuella värdetillgångar som övertagits ska föras till förvaring
- ett s.k. skötselkonto ska öppnas och anslutas till betalningskanalen
- förfrågningar ska skickas till banker, skatteförvaltningen, Folkpensionsanstalten, pensionsbolag, utsködningsverket, indrivningsföretag m.fl. och nödvändiga anmälningar görs om vart fordringar i fortsättningen ska betalas och om ändringar av bankkonto
- en inventering av bankfacket ska göras i banken

- när faktureringsadresser ändras ska fakturorna om möjligt alltid omvandlas till nätfakturor
- inkomster och förmåner ska ses över och ansökas
- avtal som huvudmannen ingått ska ses över
- huvudmannens boendeförhållanden och avtal ska ses över
- försäkringsskyddet ska ses över
- egendom och skulder ska utredas
- dödsboandelar, arvskiften, äktenskapsförord, avvittningar o.d. ska utredas
- den egendom som huvudmannen fortsätter att förfoga över ska fastställas
- egendomen ska värderas
- en budget ska upprättas
- uppgifterna ska registreras i ärendehanteringsprogrammet för upprättande av en egendomsförteckning, som ska undertecknas och sändas till förmyndarmyndigheten senast inom tre månader från det att intressebevakningen inletts (i fortsättningen med hjälp av en elektronisk förbindelse).

Vid statens intressebevakningsbyråer sköts huvudmännens ärenden både av intressebevakare och av intressebevakningssekreterare (se nedan om arbetsfördelningen). De inledande praktiska åtgärder som gäller en ny huvudman hör till stor del till intressebevakningssekreterarens uppgifter. Intressebevakaren ansvarar alltid för att huvudmannens ärenden har skötts, och intressebevakaren sänder egendomsförteckningen försedd med sin egen underskrift med hjälp av en elektronisk förbindelse.

Allt väsentligt som gäller skötseln av huvudmannens ärenden registreras i ärendehanteringsprogrammet. Målet är att i så stor utsträckning som möjligt sköta ärenden elektroniskt. När det elektroniska gränssnittet för förmyndarmyndigheten och statens intressebevakningsbyråer är klart ska även egendomsförteckningen upprättas och sändas via det. Detta kommer sannolikt att leda till att praxisen och de bilagor som krävs harmoniseras. Redan innan gränssnittet är klart kan egendomsförteckningen sändas elektroniskt till förmyndarmyndigheten.

3.2 Dispositionsmedel

3.2.1 Belopp

Enligt 38 § 1 mom. i lagen om förmyndarverksamhet ska till huvudmannens förfogande kvarlämnas så mycket dispositionsmedel som med beaktande av huvudmannens behov och övriga omständigheter bör anses skäligt. Huvudmannen förfogar själv över dispositionsmedlen och intressebevakaren ansvarar inte för användningen av

dem. Intressebevakaren ska genast när uppdraget inleds fastställa beloppet på dispositionsmedlen och förhandla om det med huvudmannen. Enligt 43 § 1 mom. i lagen om förmyndarverksamhet ska intressebevakaren, innan han eller hon fattar beslut i ett ärende som hör till uppdraget, ta reda på huvudmannens åsikt, om saken kan anses vara viktig för huvudmannen och hörandet kan ske utan betydande svårigheter. Dispositionsmedlen är alltid en viktig fråga för huvudmannen. Framför allt när intressebevakningen börjar ska det säkerställas att huvudmannen utan avbrott förfogar över nödvändiga dispositionsmedel, även om rätten att använda ett konto kan ändras med anledning av förordnandet en av intressebevakare.

Intressebevakaren bör noggrant förklara för huvudmannen hur dispositionsmedlen fastställs och vilka ekonomiska omständigheter som påverkar deras belopp. Det rekommenderas att en tydlig uträkning av huvudmannens ekonomi upprättas. Erfarenheten har visat att det ofta är svårt för en huvudman att förstå varför dispositionsmedlen uppgår till ett visst belopp. Det är enklare att reda ut detta till exempel i ett besvärssärende om medlen redan i början har beräknats, motiverats och dokumenterats. I ärendehanteringsprogrammet finns ett budgetverktyg och en likviditetskalkyl.

Bedömningen av beloppet på dispositionsmedlen påverkas naturligtvis av huvudmannens ekonomiska situation. Intressebevakaren ska beakta huvudmannens egna önskemål, vanor och levnadssätt inom ramen för den ekonomiska situationen. Dessa är avgörande, inte intressebevakarens uppfattningar eller attityder. Lagen innehåller inte några närmare bestämmelser om beloppet på dispositionsmedlen eller hur ofta medel ska överföras till huvudmannen. Beloppet påverkas av vilka utgifter huvudmannen ska täcka med sina dispositionsmedel och vilka utgifter intressebevakaren betalar direkt med huvudmannens inkomster. Beloppet på tillgångar som ska bli kvar för egen användning och som fastställs utifrån klientavgifterna eller normerna för utkomststöd utgör inte i sig en grund för fastställandet av dispositionsmedlen. De kan påverka det belopp som huvudmannen får disponera över, men bestämmer inte beloppet på dispositionsmedlen. Huvudmannens underhållsskyldighet avseende en eventuell make/maka och eventuella barn ska beaktas vid överenskommelsen om dispositionsmedlen. Dessutom ska intressebevakaren se till att huvudmannen om han eller hon så önskar kan ge sedvanliga gåvor inom ramen för sina tillgångar.

3.2.2 Överföring av dispositionsmedel

Intressebevakningen bör märkas så lite som möjligt i huvudmannens vardag. Denna princip ska beaktas vid överföringen av dispositionsmedel. Huvudmannens funktionsförmåga och handlingssätt påverkar hur dispositionsmedlen ska överföras för att tillgodose hans eller hennes intresse. Dispositionsmedlen ska betalas ut regelbundet och på ett på förhand överenskommet sätt, eftersom dispositionsmedlen uttryckligen är avsedda för huvudmannens personliga bruk och de följaktligen är av stor betydelse

för huvudmannens livskvalitet och vardagsplanering samt självbestämmanderätten i anslutning till detta. Man ska komma överens om hur ofta dispositionsmedlen överförs till huvudmannen särskilt med beaktande av huvudmannens funktionsförmåga och förmåga att klara av vardagen. I allmänhet fås inkomster en gång per månad. Det är bra att motivera varför dispositionsmedel överförs oftare till en huvudman, i synnerhet om huvudmannen inte är av samma åsikt som intressebevakaren om överföringsfrekvensen. Tryggande av huvudmannens intressen och skydd av honom eller henne kan i extrema situationer ligga till grund för att dispositionsmedel överförs dagligen. Huvudregeln är att dispositionsmedlen överförs som pengar till ett bankkonto som huvudmannen förfogar över.

Om huvudmannen inte själv kan använda ett bankkonto kan det vara nödvändigt att tilldela rätten att använda kontot till en närstående som sköter huvudmannens ärenden eller till vårdpersonalen. Reglerna för bankverksamheten fastställer hur rätten att använda ett konto och bankkort kan tilldelas. Bankkort är personliga och får inte överlåtas till en annan person. Om huvudmannen inte själv kan övervaka användningen av ett eget konto måste intressebevakaren se till att huvudmannen säkert får tillgång till dispositionsmedel som tas ut av någon annan. I detta fall ska det utifrån situationen övervägas vilken typ av redovisning och förvaring av verifikat som förutsätts i fråga om dispositionsmedlen. Många inrättningar har egna anvisningar om förvaltningen av klientmedel. Den allmänna anvisningen är att personalen inte ska åta sig uppgifter som gäller en klients dispositionsmedel. I sådana situationer bör man minimera användningen av kontanter på så sätt att huvudmannen kan skaffa de nyttigheter som han eller hon behöver till exempel genom att köpa på faktura. Detta är dock ett exceptionellt sätt som kommer i fråga för personer i anstaltsvård. I sitt avgörande har riksdagens justitieombudsman ansett att överföring av dispositionsmedel i form av en vara är möjligt enbart i exceptionella situationer. Om intressebevakaren beslutar att begränsa beloppet på dispositionsmedlen av andra orsaker än knappa resurser eller om han eller hon överför dispositionsmedlen i form av betalningsförbindelser, ska det finnas goda grunder för detta och de ska dokumenteras och sparas i huvudmannens handlingar. Huvudregeln är alltid att dispositionsmedel överförs som pengar till huvudmannen och att han eller hon fritt förfogar över dem och att beloppet bedöms utifrån huvudmannens tillgångar och inkomster.

Det faktum att banknätverket har blivit glesare och uträttandet av ärenden har flyttats till nätbankerna har inom den allmänna intressebevakningen gjort det svårt att hitta lämpliga och smidiga sätt att överföra dispositionsmedel till huvudmannen. Intressebevakningsbyråerna har egentligen inte resurser att föra kontanter hem till huvudmannen eller till en vårdinrättning. Om detta överföringssätt är det enda möjliga kan intressebevakningsbyrån köpa en budtjänst av en utomstående företagare.

Om huvudmannen, intressebevakaren och huvudmannens närstående har ett bra samarbete kan de anhöriga hjälpa till att föra dispositionsmedlen till huvudmannen.

Om det finns behov av att ändra utbetalningstakten för dispositionsmedlen eller beloppet på medlen, ska intressebevakaren göra ändringen i samverkan med huvudmannen och registrera den i ärendehanteringssystemet som en åtgärd. Om intressebevakaren upptäcker att utbetalningstakten behöver ändras ska han eller hon underrätta huvudmannen om detta och höra huvudmannens åsikt om det, i den mån övriga förutsättningar för utredning av huvudmannens åsikt enligt lag uppfylls. Huvudmannen ska underrättas om ändringar på förhand. Vid oförutsedda situationer, till exempel drifts-
avbrott i en bank eller i intressebevakningens datatrafik, ska huvudmannen underrättas om detta så fort som möjligt och ersättande metoder hittas.

3.2.3 Kontoinstrument

I enlighet med lagen om förmyndarverksamhet bestämmer intressebevakaren vem som får använda huvudmannens bankkonton. Åtminstone ett så kallat konto för dispositionsmedel ska alltid kvarlämnas till huvudmannens förfogande. När intressebevakaren har meddelat att huvudmannen förfogar över ett visst konto bör huvudmannen kunna besluta självständigt om de kontoinstrument som är knutna till det kontot. Man vet dock att bankkoncernerna har olika praxis exempelvis i fråga om huruvida en klient som har en intressebevakare ska beviljas nätbankskoder av banken.

Intressebevakaren ska inte hindra huvudmannen från att få nätbankskoder. Att använda nätbanken är också ett sätt för huvudmannen att sköta dagliga ärenden. I glesast bebyggda områden där det inte finns bankkontor eller affärer i närheten är e-tjänster nästan det enda sättet att sköta ärenden. Bankkoder används också för att sköta andra än ekonomiska ärenden. I dessa situationer kan även begränsade nätbanksrättigheter användas, antingen på grund av huvudmannens situation eller för att banken kräver det och inte beviljar några andra rättigheter.

Huvudmannen har rätt att få information om egna ärenden och kontotransaktioner, varför intressebevakaren inte får hindra huvudmannens rätt till insyn varken i kontot för dispositionsmedel eller i andra konton. I praktiken väcker insynen i kontouppgifterna ofta frågor hos huvudmannen och leder till att denna kontaktar intressebevakaren, men detta är inte en grund för att begränsa rätten till insyn.

Riksdagens justitieombudsman har i flera avgöranden understrukt att huvudmannens handlingsbehörighet inte får begränsas genom praktiska åtgärder. Om det finns behov

för detta bör begränsningarna göras på ett ändamålsenligt sätt genom domstolsbeslut. Justitieombudsmannen har 7.3.2014 tagit ställning till ett nätbanksärende (2617/2/2013) och förhåller sig mycket kritiskt till att en intressebevakare vägrar skaffa bankkoder till huvudmannens konto för dispositionsmedel eller till ett annat konto som är i huvudmannens egen användning i syfte att skydda en myndig huvudman, även om grunden för vägran är skadliga rättshandlingar som huvudmannen företagit genom att använda nätbankskoder.

En mycket stor del av de klagomål som gäller intressebevakaren och som framförts till riksdagens justitieombudsman gäller dispositionsmedel. I sina avgöranden har justitieombudsmannen många gånger tagit ställning till allmänna principer som gäller dispositionsmedel, även om ombudsmannen inte kan bedöma dispositionsmedlens korrekta belopp. I bilagan finns en förteckning över ett flertal avgöranden som gäller dispositionsmedel.

3.2.4 Sammandrag

- en överenskommelse om dispositionsmedlen ska göras med huvudmannen genast när intressebevakningen inleds
- huvudmannens ekonomiska situation, förhållanden och värderingar avgör frågor som gäller dispositionsmedlen, inte intressebevakarens attityder
- de motiveringar och uträkningar som ligger till grund för beloppet på dispositionsmedlen ska förklaras för huvudmannen
- intressebevakaren ska medverka till att huvudmannen får de kontoinstrument som han eller hon behöver
- intressebevakaren ska ingripa i och ändra huvudmannens tidigare liv i så liten omfattning som möjligt
- huvudmannen ska höras om ändringar som gäller dispositionsmedlen och målet ska vara att man kommer överens om hur dessa görs
- huvudmannen ska kunna lita på att förfarandena är kontinuerliga och att avbrott inte förekommer
- huvudmannen ska så fort som möjligt underrättas om exceptionella situationer
- dispositionsmedlen får endast undantagsvis och i motiverade fall överföras på annat sätt än som pengar till ett konto
- om dispositionsmedel förvaltas av någon annan än huvudmannen ska det med beaktande av situationen säkerställas att huvudmannen får dem
- det ska säkerställas att det förs bok över dispositionsmedel som sköts av en vårdinrättning eller någon annan aktör
- anteckningar om dispositionsmedel ska göras i kontoslaget i ärendehanteringsprogrammet, inte i levnadskostnaderna.

3.3 Betalning av fakturor

Skötseln av utgifter är en väsentlig del av skötseln av dagliga penningärenden. När huvudmannens fordringar (inkomster) styrs till ett konto som intressebevakaren förfo-
gar över, sköter intressebevakaren också betalningen av huvudmannens utgifter. Hu-
vudmannens alla fakturor som man har kännedom om styrs till intressebevakningsby-
råns verksamhetsställe. Den intressebevakningssekreterare till vars uppgifter det hör
att sköta den berörda huvudmannens ärenden ser till att alla fakturor betalas i tid. Den
intressebevakarsekreterare som godkänner och betalar fakturor ska av intressebeva-
karen ha tilldelats rätt att använda huvudmannens konto. Rätten att använda ett konto
är begränsad till ett visst belopp i euro och fakturor som överstiger detta belopp samt
avvikande fakturor ska godkännas av intressebevakaren.

Sammandrag

- vid statens intressebevakningsbyråer betalas fakturor via ärendehanteringssystemet och programmet för betalningsrörelse antingen som nätfaktura eller manuellt
- om huvudmannens ekonomiska situation är stabil registreras fakturor som återkommande betalningar i Edvard
- fakturans korrekthet och täckningen på kontot granskas och fakturan godkänns för betalning
- vid behov ska det ansökas om betalningstid eller avtalas om betalningsarrangemang eller ansökas om betalningsbefrielse, nedsättning eller utkomststöd
- om en faktura inte har betalats på förfallodagen ska orsaken till detta antecknas
- om tillgångarna inte räcker för att betala alla fakturor ska fakturorna betalas i prioritetsordning med beaktande av huvudmannens situation,
- fakturorna betalas och överförs till bokföringen, manuella fakturor skannas, alla fakturor förvaras elektroniskt
- avvisade betalningar följs upp i Edvard
- fakturor avstäms månatligen mot kontoutdraget (verifikat finns för transaktionen på kontoutdraget), vid avstämningen i bokföringen kontrollerar man att fakturan har debiterats kontot
- fel åtgärdas genast och ersättning söks för huvudmannen för eventuella skador som upptäckts.

3.4 Ansökan om förmåner och hantering av avtal

Intressebevakaren utreder vid det inledande mötet om huvudmannen får alla förmåner som han eller hon har rätt till. Om huvudmannen inte har ansökt om förmåner som han eller hon har rätt till har intressebevakaren en skyldighet att ansöka om dem. Sedvanliga förmåner och huruvida de är à jour granskas rutinmässigt, bland annat folkpension, rehabiliteringsstöd, garantipension, arbetspensioner, familjepension, sjukdagpenningar, inkomstrelaterat arbetslöshetsskydd, grunddagpenning, arbetsmarknadsstöd, bostadsbidrag, vårdbidrag, sjukvårdsersättning, extra ersättningar för höga läkemedelskostnader, föräldrapenningar, barnbidrag, hemvårdsstöd, stöd för närståendevård, handikappförmåner, underhållsstöd, studiestöd, uppnående av avgiftstaket för hälso- och sjukvården, transportstöd, servicesedlar och rätten till utkomststöd.

Många förmåner är tidsbundna och ska ses över årligen eller oftare. För att undvika skador bör byrån schemalägga granskningsuppgifterna med en årsklocka: granskningar av bostadsbidrag, underhållsstöd, hyror osv. Påminnelsefunktionen i Edvard kan användas för granskningen.

Intressebevakaren granskar också eventuella avtal som huvudmannen ingått och om de är nödvändiga, bland annat:

- försäkringar
- telefonabonnemang
- tidningsprenumerationer
- hyresavtal
- el-, avfalls- och vattenavtal
- avtal om städtjänster.

Vid en granskning av försäkringsskyddet ska man fästa uppmärksamhet vid förhållandena och kontrollera att försäkringarna svarar mot det aktuella behovet. I försäkringsvillkoren ingår ofta skyddsklausuler, varför man också ska överväga hur förvaltningen av egendom kan ordnas i enlighet med dem. Till exempel kan man förutsätta grundvärme i en byggnad som står tom. Det är också viktigt att då och då rutinmässigt kontrollera att hela kundkretsens olika avtal är à jour, så att inte onödiga abonnemang eller försäkringar hålls i kraft.

En viktig del av skötseln av ekonomin för alla huvudmäns del består i att granska beskattningen. I regel skickar Skatteförvaltningen alla skattedeklarationer, förhandsifyllda skattedeklarationer och efterbeskattningar samt allt övrigt material som gäller

beskattningen direkt till intressebevakaren, varvid intressebevakaren i rätt tid kan fullgöra sina skyldigheter och tillgodose huvudmannens intressen. Tills vidare är det inte möjligt att till alla delar sköta huvudmannens beskattningsärenden elektroniskt på intressebevakningsbyråerna, men målet är att elektroniskt kunna sköta ärenden med Skatteförvaltningen i Edvard på samma sätt som med Folkpensionsanstalten.

Till den årliga rutinen hör också att granska olika klientavgifter och att lämna inkomstutredningar för fastställande av avgifter. Inkomstutredningar, bostadsbidragsgranskningar, skattedeklarationer och granskningar som gäller avgifter och avgiftstaket för läkemedel äger rum under första halvåret. Dessa gäller i allmänhet så gott som hela kundkretsen, och arbetsarrangemangen och förfarandena på intressebevakningsbyråerna gör det möjligt att på ett effektivt, enhetligt och framgångsrikt sätt sköta det stora antalet ärenden.

3.5 Förvaltning av egendom och skötsel av skulder

3.5.1 Planering av egendomsförvaltningen

Den grundläggande principen och anvisningen för förvaltning av huvudmannens egendom finns i 37 § i lagen om förmyndarverksamhet: egendom ska förvaltas så att egendomen och avkastningen därav kan användas till nytta för huvudmannen och för att tillgodose huvudmannens personliga behov. Tillsammans med huvudmannen ska man komma överens om vilken del av egendomen som kvarlämnas till huvudmannens förfogande och vilken del intressebevakaren ansvarar för. Om egendom kvarlämnas till huvudmannens förfogande beslutar han eller hon själv om den och dess avkastning. Arbetsinkomster kvarlämnas alltid till huvudmannens förfogande om inte en domstol förordnat något annat eller huvudmannen och intressebevakaren kommit överens om något annat. Intressebevakaren behöver inte redogöra för förmyndarmyndigheten för förmögenhet som kvarlämnas till huvudmannens förfogande och om användningen av den.

Intressebevakaren ska bevara sådan egendom som är av särskilt värde för huvudmannen eller som denna senare behöver i sitt boende eller i idkande av näringsverksamhet. Intressebevakarens arbete underlättas om han eller hon tillsammans med intressebevakaren redan när intressebevakningen inleds fastställer vilken egendom som är sådan och hur den ska hanteras. En anteckning om detta i huvudmannens handlingar underlättar framtida överväganden. Om huvudmannen inte längre själv kan

bedöma detta gör intressebevakaren en bedömning med hjälp av till exempel anhöriga och närstående. Detta kan göras utan att bryta mot sekretessplikten och även i detta fall är det viktigt att dokumentera bedömningen.

Om huvudmannen har mycket egendom, framför allt skogsegendom, kan en plan för egendomsförvaltningen vara användbar. Även en plan för förvaltning av en minderårigs egendom är till nytta i skötseln av ekonomin, eftersom man där kan fastställa en hur stor del av egendomen som ska användas för den minderårigas utgifter och en hur stor del som ska placeras och sparas tills huvudmannen blir myndig. En plan som godkänts av tillsynsmyndigheten underlättar intressebevakarens arbete, och när huvudmannen blivit myndig får han eller hon en tydlig bild av principen för egendomsförvaltningen. Vid försäljning av skog minskar en befintlig plan huvudmannens tillståndskostnader och intressebevakarens arbete.

3.5.2 Bostadsegendom

Om huvudmannen inte behöver en bostad för eget bruk ska intressebevakaren överväga om bostaden ska behållas och hyras ut eller om det ligger i huvudmannens intresse att sälja den. Även i detta fall är huvudmannens vilja väsentlig, men i dessa situationer kan huvudmannen ofta inte längre själv ta ställning i frågan. Därför är det alltid bra att diskutera frågan när intressebevakningen inleds och huvudmannen fortfarande bor hemma och då komma överens om hur man ska gå till väga om huvudmannen i framtiden måste flytta hemifrån.

Ätminstone följande ska övervägas:

- vill/kan huvudmannen besöka sin bostad, och om inte
- kan huvudmannens lösöre förvaras någon annanstans och till vilken kostnad
- kan lösöret säljas
- de anhörigas åsikter
- den ekonomiska nyttan
- skötsel av uthyrning/försäljning via en förmedlare
- utredning av gängse hyresnivå.

3.5.3 Hantering av lösöre

Hantering av huvudmannens lösöre är av stor personlig betydelse, inte enbart för huvudmannen utan ofta även för huvudmannens anhöriga eller närstående. Det handlar ofta om egendom som inte nödvändigtvis är av stor ekonomisk betydelse men av

desto större personlig betydelse. Åtgärder som gäller bohag kräver inte tillstånd av förmyndarmyndigheten. Ärenden som gäller lösöre är i regel även ekonomiska ärenden, vilket innebär att intressebevakaren har parallell talerätt i dem och skyldighet att vidta åtgärder om egendomen inte har kvarlämnats till huvudmannens förfogande.

Arbetsgruppen har gett en egen rekommendation om hantering av lösöre 30.3.2011. Här anges endast de viktigaste principerna:

- åtgärder ska vidtas i samarbete med huvudmannen, huvudmannen höras och i mån av möjlighet ska hans eller hennes önskemål beaktas
- huvudmannens vilja och önskemål ska antecknas med tanke på framtiden, även om huvudmannen till en början själv förfogar över sitt lösöre
- intressebevakaren ska respektera skyddet för huvudmannens familjeliv och agerar enligt huvudmannens önskemål och intressen i samarbete med huvudmannens anhöriga och närstående
- intressebevakaren ska utreda vilken egendom som är av särskilt värde och avskilja den från den övriga egendomen
- egendom som kvarlämnas till huvudmannens förfogande ska avskiljas
- en förteckning ska göras över egendom som kvarlämnas till huvudmannens förfogande och/eller egendomen fotograferas för handlingarna, fotografierna ska överföras till ärendehanteringsprogrammet
- bostäder ska tömmas på ett sådant sätt att huvudmannens handlingar och personliga papper inte hamnar i utomståendes händer
- om tömningen beställs av en extern aktör ska ett tydligt avtal som inbegriper ansvar och sekretessförbindelser upprättas
- försäljningssättet och försäljningsresultatet ska dokumenteras
- beslut ska övervägas och motiveras omsorgsfullt och dokumenteras så att eventuella frågor och besvär enkelt kan besvaras
- det rekommenderas att lösöret granskas och en förteckning upprättas tillsammans med en annan person, inte av intressebevakaren ensam
- finkänslighet och vördnad ska betonas, eftersom det är fråga om personliga och känsloladdade frågor för både huvudmannen och hans eller hennes anhöriga.

Huvudmannen förfogar i allmänhet själv över sedvanligt bohag om han eller hon klarar av det och förstår sakens betydelse. Intressebevakaren bör överta förvaltningen av sådan egendom enbart då det är nödvändigt med beaktande av huvudmannens intressen.

Riksdagens justitieombudsman har flera gånger avgjort klagomål och besvär på detta område, bifogat finns en förteckning över sådana fall.

3.5.4 Placering

En placering ska ge en rimlig avkastning och vara säker. Huvudmannens tidigare egna agerande ska beaktas: om huvudmannen aktivt har placerat egendom på ett visst sätt, kan hans eller hennes principer respekteras om det fortfarande ligger i huvudmannens intresse. Intressebevakaren ska höra huvudmannen om han eller hon förstår sakens betydelse. Intressebevakaren kan dock inte göra högriskplaceringar, även om huvudmannen tidigare gjort sådana. Intressebevakaren ska respektera huvudmannens önskemål och tidigare agerande vid valet av penninginrättning. Via kundprogrammet Edvard är det möjligt att sköta bankkårenden hos banker som allmänt tillhandahåller tjänster i Finland. Huvudmannens vilja och agerande ska beaktas. Om huvudmannen inte själv önskar något annat och det tidigare agerandet inte ger skäl till annat placerar den allmänna intressebevakaren i allmänhet de penningtillgångar som huvudmannen inte behöver i tidsbundna bankinsättningar. När det gäller placeringar bör man beakta den bankspecifika insättningsgarantin och den spridning av placeringarna som den föranleder samt jämföra den med risker och avkastning.

3.5.5 Ärenden som kräver tillstånd

Utan tillstånd av förmyndarmyndigheten kan intressebevakaren inte företa de rättshandlingar som räknas upp i 34 § i lagen om förmyndarverksamhet. Utgångsläget är att tillstånd söks innan en rättshandling företas. Endast intressebevakaren kan ansöka om tillstånd eftersom han eller hon är den som behöver tillståndet för att företa rättshandlingen. En rättshandling som intressebevakaren företagit utan tillstånd av förmyndarmyndigheten binder inte huvudmannen, förutom om förmyndarmyndigheten ger tillstånd till detta i efterskott. Om huvudmannen själv företar en rättshandling behöver han eller hon inte tillstånd till det. Intressebevakaren ska i sitt uppdrag övervaka att en rättshandling som företagits av huvudmannen ligger i dennas intresse. Innan en rättshandling företas ska intressebevakaren alltid ta reda på om handlingen kräver tillstånd av förmyndarmyndigheten.

Såväl huvudmannen som intressebevakaren kan överklaga ett avgörande om ett tillståndsärende. Intressebevakaren ska vid behov informera huvudmannen om besvärsmöjligheten, i synnerhet då huvudmannen motsatt sig rättshandlingen. I praktiken måste man ofta företa rättshandlingar redan innan tillståndsbeslutet vunnit laga kraft.

Ansökan om tillstånd kan göras på en blankett för ändamålet eller vara fritt formulerad. I ansökan bör det alltid redogöras för hörandet av huvudmannen och hans eller hennes åsikt. Om huvudmannen inte förstår sakens betydelse och han eller hon därför inte har kunnat höras bör det i ansökan redogöras för grunden för denna bedömning.

Meningen är att tillståndsärenden i framtiden ska kunna behandlas elektroniskt via förmyndarmyndighetens och den allmänna intressebevakarens ärendehanteringsprogram. Förbindelsen tas stegvis i bruk från 1.10.2020.

3.5.6 Skötsel av skulder

Vid skötseln av skulder ska huvudmannens intressen och livssituation beaktas. I första hand ska man se till att huvudmannens inkomster och tillgångar används för att trygga huvudmannens grundläggande behov (boende, mat, medicin, vård, dispositionsmedel o.d.). Om tillgångar återstår efter de nödvändiga levnadskostnaderna (normen för utkomststöd, det skyddade beloppet inom utsökning) används de till att betala skulder.

Huvudmannens utestående skulder ska utredas. Om huvudmannen har utestående skulder och utmätningsbara tillgångar eller inkomster, ska skulderna antingen betalas eller en överenskommelse om betalningen av skulderna göras med borgenärerna för att undvika utsökning. Det kan också vara möjligt att komma överens om ackord med borgenärerna, det vill säga att skulden och/eller dess räntor och utgifter avskrivs helt eller delvis.

I många situationer är den förmånligaste lösningen för huvudmannen att ansöka om skuldsanering. Utsökningen upphör och situationen underlättas när skulder betalas utifrån betalningsmånen enligt det fastställda betalningsprogrammet. Vid skuldsanering är det möjligt att betalningsmån återstår även om det inte finns utmätningsbara inkomster eller tillgångar. I huvudmannens senare liv kan det uppstå situationer där en tidigare skuldsanering dock är till nytta.

Avbetalningen av skulder fortsätter enligt betalningsprogrammet. Skuldvillkoren ska ses över och vid behov ska man försöka förhandla om dem.

Vid skötseln av skulder måste man agera snabbt för att undvika att ränta och dröjsmålspåföljder ackumuleras. Samtidigt får intressebevakaren dock inte vara för aktiv så att han eller hon genom sina åtgärder åsamkar skador, till exempel genom att avbryta preskriptionen av en skuld. En felaktig skuldskötsel kan leda till skadeståndsskyldighet för intressebevakaren och till att onödiga dröjsmålsavgifter uppstår.

Skulder ska registreras i ärendehanteringsprogrammet och vid behov hänföras till motsvarande egendom. Om skulderna är stora och det inte är möjligt att sköta dem kan de antecknas som ett enda belopp till exempel enligt utsökningslistan. Att i efterskott anteckna räntor och utgifter för tiotals eller till och med hundratals skulder med

en cents noggrannhet gagnar i allmänhet inte någon, men i ärendehanteringsprogrammet ska man genast kunna se huvudmannens ekonomiska situation. Skulder kan vid behov bokföras utförligare till exempel i en separat Exceltabell eller annan tabell.

Det ska vara möjligt att följa preskriberingen av skulder. Att en skuld preskriberas kan för många huvudmän vara det enda sättet att befrias från betalningsskyldigheten. Längden på skuldernas preskriptionstider varierar beroende på den rättsliga grunden. Den vanliga preskriptionstiden är 3 år och som längst kan preskriptionstiden vara 20 år. En preskriberad skuld behöver inte betalas, men en gäldenär har i allmänhet inte rätt att få tillbaka en preskriberad skuld som han eller hon betalat. Intressebevakaren kan bli skadeståndsskyldig om han eller hon genom oaktsamma handlingar avbryter preskriptionen av en skuld eller betalar en preskriberad skuld.

Intressebevakaren ska se till att huvudmannen kan dra nytta av fria månader och att följande tillgångar som enligt lag inte får utmätas inte blir föremål för utsökning:

- understöd eller kostnadsersättning som med stöd av pensions- eller sociallagstiftningen har beviljats för ett visst ändamål,
- ersättning för sveda och värk eller annat tillfälligt men, för bestående men eller lidande eller för sjukvårdskostnader, begravningskostnader eller andra kostnader på grund av personskada,
- ersättning som staten betalat för lidande eller kostnader till följd av frihetsberövande,
- sådan gottgörelse för annan än ekonomisk skada eller sådan kostnadsersättning som staten har betalat på grund av dröjsmål vid rättegång eller en kränkning som konstaterats av ett övervakningsorgan för de internationella konventionerna om de mänskliga rättigheterna (29.5.2009/365),
- underhållsbidrag för barn eller ersättning som betalas med anledning av underhållsskyldigs död,
- egendom som enligt lag inte får överlåtas.
- Sådan egendom får inte utmätas som med beaktande av egendomens värde och övriga omständigheter skulle ge sökanden eller sökandena ett belopp som ska anses vara obetydligt efter det att verkställighetskostnader, utökningsavgifter samt de fordringar för vilka egendomen svarar har betalats.

3.6 Bokföring

Skötseln av huvudmannens ekonomi ger upphov till ett dagligt bokföringsmaterial, utifrån vilket den slutredovisning som förutsätts i lagen om förmyndarverksamhet upprättas för att därefter granskas av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB). Bokföringen sköts i ärendehanteringssystemet Edvard. Års- och slutredovisningar överförs i fortsättningen elektroniskt till förmyndarmyndigheten. Bokföringen och upprättandet av en årsredovisning i Edvard följer i tillämpliga delar principerna för god bokföringssed. Bokföringen ger korrekta och tillräckliga uppgifter och verifikat i fråga om varje huvudmans ekonomi. Penningflöden registreras antingen manuellt eller direkt från betalningsrörelsekanalen i Edvard. Därtill fogas en allmän översikt till årsredovisningen, i vilken det redogörs för väsentliga händelser i huvudmannens ekonomi och förändringar i förmögenheten under årets lopp. Det rekommenderas att alla väsentliga åtgärder som gäller huvudmannens ärenden antecknas i ärendehanteringssystemet.

Hur bokföringen framskrider

- transaktioner på skötselkontot konteras automatiskt
- icke-konterade transaktioner granskas och konteras minst en gång per vecka
- transaktioner på andra konton än skötselkontot granskas och införs manuellt på rätt bokföringskonto så fort kontoutdraget kommit
- förändringar i förmögenheten, inköp och försäljningar bokförs och förmögenhet som inte längre innehas nollställs
- egendomens värden granskas
- en allmän översikt upprättas
- särskilda åtgärder antecknas
- utmätningar antecknas på så sätt att kontot redogör för huvudmannens rätta inkomst före utmätningen
- årsredovisningen färdigställs
- intressebevakaren skickar i fortsättningen årsredovisningen till MDB via Vaaka
- de bilagor som krävs enligt förmyndarmyndighetens praxis lämnas in tillsammans med årsredovisningen eller så kontrollerar granskaren dem direkt i systemet.

Om uppdraget är avgränsat till att gälla en viss tid och det inte omfattar egendomsförvaltning eller penningrörelse, ska intressebevakaren registrera de åtgärder som han eller hon vidtagit på ett sådant sätt att det i efterskott är möjligt att bedöma hur ärendet har skötts. Åtgärderna registreras i Edvard. Förfarandet är detsamma vid skötseln av personliga ärenden.

Schemaläggningen av ekonomi- och egendomsförvaltningen vid intressebevakningsbyråerna:

Januari – februari – mars

- granskningar av bostadsbidrag, återkommande granskningar året om
- indexjusteringar av underhållsstöd
- inkomstutredningar
- bokföring av egendomens årliga avkastning
- årsredovisningar
- kvartalsutredningar, om annat inte avtalats
- jord- och skogsbruksbeskattning (mervärdesskatt 28.2).

April – maj – juni

- förhandsifyllda skattedeklarationer och skattedeklarationer
- avgiftstak för läkemedel och ersättningar.

Juli – augusti – september

- eventuella årsredovisningar med förlängd tidsfrist
- fastighetsskatt.

Oktober – november – december

- uppdatering och granskning av bokföringen
- granskningar av egendomsvärden
- beräkning och debitering av årsarvoden och ansökan om utkomststöd för intressebevakningsarvodet vid behov
- hyresgranskningar
- beskattningsbeslut
- beredning av inkomstutredningar.

4 Ärenden som gäller huvudmannens person

4.1 Allmän omsorgsplikt

När en intressebevakare har förordnats att sköta en huvudmans ekonomi och förmögenhet, vilket utgör merparten av förordnandena, har intressebevakaren en i lag särskilt föreskriven omsorgsplikt gentemot sin huvudman. Intressebevakaren ska se till att huvudmannen får ändamålsenlig vård, omsorg och rehabilitering. Intressebevakaren har en skyldighet att bedöma vilken vård och omsorg huvudmannen behöver och hur denna kan ordnas samt föra ärendet till exempelvis socialväsendet eller Folkpensionsanstalten för behandling. Intressebevakaren kan inte fatta vårdbeslut, men i de flesta fall måste han eller hon bedöma beslutens ekonomiska konsekvenser och till denna del fatta beslut om ärendet. En allmän intressebevakare som inte kan ha tät kontakt med huvudmannen kan endast fullgöra sin omsorgsplikt genom att samarbeta med social- och hälsovårdsväsendet. Även kontakt med huvudmannens närstående med tillstånd av huvudmannen främjar fullgörandet av omsorgsplikten.

Till intressebevakaren uppgifter hör att

- ta reda på huvudmannens förhållanden och önskemål
- känna till eventuella vårdformer, rehabiliteringsmöjligheter och förmåner
- ha kontakt med aktörer inom social- och hälsovårdsväsendet som sköter huvudmannens ärenden
- informera huvudmannen om olika tjänster
- ta initiativ till bedömning av servicebehovet, meddela om stödbehovet
- se över klientplanen tillsammans med huvudmannen
- framföra krav på beslut
- överklaga negativa beslut
- granska klientavgifter
- samarbeta med intressentgrupper.

4.2 Personliga ärenden

En domstol kan förordna en intressebevakare att företräda huvudmannen i ett ärende som gäller huvudmannens person. Förordnandet kan vara kopplat till ett förordnande om skötsel av ekonomiska ärenden eller utgöra ett avgränsat uppdrag. Sådana förordnanden är relativt ovanliga. En intressebevakare kan dock aldrig fatta beslut om personliga ärenden om huvudmannen själv förstår sakens betydelse. I de flesta fall är intressebevakarens uppgift enligt förordnandet att ge behandlingssamtycken och fatta beslut om vårdstället eller boendet. Intressebevakaren företräder huvudmannen i dessa ärenden endast om huvudmannen inte själv kan förstå sakens betydelse. Intressebevakaren måste i praktiken överväga varje situation separat och rådfråga en expert, till exempel en läkare. Även om intressebevakaren som uppdrag har fått ett ärende som gäller huvudmannens person kan intressebevakaren i en konkret situation konstatera att huvudmannen själv förstår sakens betydelse. Intressebevakarens behörighet är subsidiär.

I lagen om förmyndarverksamhet uppräknas ärenden som är utpräglat personliga och i vilka intressebevakaren aldrig får fatta beslut, bland annat upprättande av testamente, erkännande av faderskap och samtycke till ingående av äktenskap. Ett förmanstagarförordnande i en försäkring kan jämföras med dessa, och intressebevakaren får inte ge eller ändra ett sådant förordnande. Det är möjligt att köpa tillbaka eller säga upp en sådan försäkring endast då huvudmannen själv förstår vad det handlar om och beslutar att det ska göras. Om huvudmannens intresse på grund av hans eller hennes ekonomiska situation kräver att tillgångar används för att trygga hans eller hennes försörjning kan även intressebevakaren sköta ärendet.

Personliga ärenden har ofta en koppling till ekonomiska ärenden och intressebevakaren måste göra en gränsdragning mellan dem. Även om huvudmannen fattar beslut om sitt boende ansvarar intressebevakaren för de ekonomiska följderna av boendet. Huvudmannen fattar beslut om resor, men anskaffning av pass och resekostnader är ekonomiska ärenden. Intressebevakaren ska inom ramen för sin behörighet och huvudmannens ekonomiska situation avgöra ärendet på ett sådant sätt att han eller hon inte begränsar huvudmannens rätt att fatta beslut om personliga ärenden.

När det handlar om åtgärder som hör till socialvården eller hälsovården fastställer speciallagstiftningen vem som för klientens/patientens talan och vem som hörs. Intressebevakaren kan vara en laglig företrädare enligt ovannämnda lag om ett uttryckligt ärende har förordnats som uppgift. Om förordnandet gäller ekonomiska ärenden är intressebevakaren inte laglig företrädare i personliga ärenden. Enligt patientlagen är den lagliga företrädarens ställning likvärdig med anhörigas och andra närståendes ställning. Om det bara är möjligt är samarbete med huvudmannens anhöriga därför

särskilt viktigt i personliga ärenden. När intressebevakaren samtalar med huvudmannen bör han eller hon fråga om det finns en viljeyttring om vården och om huvudmannen vill informera intressebevakaren om den.

4.3 Företrädande av huvudmannen och talerätt

4.3.1 Företrädande enligt uppdraget

När en intressebevakare förordnats att allmänt sköta ärenden som gäller huvudmannens ekonomi och förmögenhet har han eller hon parallell rätt att föra talan i de ärenden som omfattas av uppdraget. Om huvudmannens handlingsbehörighet inte har begränsats har huvudmannen egen självständig bestämmanderätt i sina ärenden, med undantag för betalningar av fordringar. Begränsningar av handlingsbehörigheten och omyndigförklaring är ytterst sällsynt. I dessa situationer kan intressebevakaren till och med ha exklusiv rätt att företräda huvudmannen, eller successiv beroende på hur huvudmannens handlingsbehörighet har begränsats och vilka uppgifter som förordnats. En omyndig person har rätt att själv besluta om personliga ärenden om han eller hon förstår sakens betydelse och annat inte har förordnats. Han eller hon förfogar också över inkomster av eget arbete som omyndig, vilket innebär att intressebevakaren inte har talerätt i detta avseende.

Den parallella talerätten och det faktum att intressebevakaren kan företa rättshandlingar som binder huvudmannen förutsätter ett bra samarbete mellan huvudmannen och intressebevakaren. Vid intressebevakningsbyråerna sköts hundratals huvudmäns, vid de största byråerna tusentals huvudmäns, ekonomiska ärenden. För att ärendena ska skötas effektivt och säkert tillämpas gemensamma, ärendespecifika förfaringssätt i fråga om alla huvudmän. Under de inledande förhandlingarna ges huvudmannen en redogörelse för den allmänna skötseln av huvudmännens ärenden vid intressebevakningsbyråerna. Dessutom kommer man överens om huvudlinjerna för och eventuella särdrag i skötseln av den berörda huvudmannens ärenden. Vanliga och återkommande ärenden samt talerätten och beslutanderätten i samband med dem sköts enligt allmänna förfaringssätt. Vid enskilda ärenden som är viktiga för huvudmannen hör sig intressebevakaren för om huvudmannens åsikter och önskemål och kommer överens om hur ärendet ska skötas.

Intressebevakarens rätt att företräda huvudmannen har begränsats bland annat på så sätt att intressebevakaren inte kan ge egendom som tillhör huvudmannen som gåva.

Huvudmannen kan själv ge gåvor, om hans eller hennes handlingsbehörighet inte begränsats till denna del. Talerätten för en intressebevakare som i enlighet med 10 § i lagen om förmyndarverksamhet har förordnats för en frånvarande person har också begränsats: innan en viss tid förflutit får intressebevakaren endast sälja egendom i undantagsfall. Den intressebevakare som förordnats att övervaka den framtida ägarens rätt får sälja egendom som ställts under intressebevakarens uppsikt endast i vissa särskilt fastställda fall. En intressebevakares talerätt kan också begränsas av att huvudmannen har flera intressebevakare. En sådan situation är ytterst sällsynt vid intressebevakningsbyråerna. En domstol kan i sista hand avgöra meningsskiljaktigheter mellan intressebevakare som gäller utövande av talerätt och företrädande. En intressebevakare kan inte heller utöva talerätt i ärenden som gäller huvudmannens förvärvsinkomster.

Om intressebevakarens uppdrag avgränsats till att gälla en viss rättshandling, ett visst ärende eller viss egendom gäller talerätten endast dessa ärenden, inte andra. I dessa situationer begränsas i allmänhet inte huvudmannens handlingsbehörighet till den del som gäller intressebevakarens uppdrag, utan talerätten är parallell även då. Om ett sådant intressebevakaruppdrag har införts i registret över förmyndarskapsärenden (en viss egendom ska förvaltas) ska det säkerställas att banken inte allmänt begränsar huvudmannens talerätt i alla bankärenden.

Om intressebevakaren för en huvudmans räkning företar rättshandlingar som han eller hon inte har behörighet för binder detta inte huvudmannen.

4.3.2 Utövande av talerätt i en rättegång

Lagen om förmyndarverksamhet innehåller allmänna bestämmelser om rätten att föra huvudmannens talan. I varje processlag finns separata bestämmelser om rätten att föra talan i en rättegång.

Enligt förvaltningslagen, lagen om rättegång i förvaltningsärenden och rättegångsbalken för en intressebevakare som förordnats för en myndig vid sidan av huvudmannen självständigt talan i ärenden som hör till hans eller hennes uppdrag (förvaltningsärende, tvistemål och målsägande i ett brottmål). Om intressebevakaren och huvudmannen är av olika åsikt blir huvudmannens ståndpunkt avgörande, om han eller hon kan förstå sakens betydelse. Om intressebevakaren anser att huvudmannen inte kan förstå sakens betydelse och därför handlar i strid med sitt intresse, ska intressebevakaren se till att domstolen underrättas om detta och att det prövas vems ståndpunkt som är avgörande, huvudmannens eller intressebevakarens.

Om huvudmannens handlingsbehörighet har begränsats, fastställs talerätten enligt det beslutet. Om intressebevakaren för talan ska huvudmannen höras och vice versa, om hörande är nödvändigt med anledning av huvudmannens intresse eller för att utreda ärendet.

I ett brottmål för även en omyndig själv sin talan, om han eller hon är tillräknelig. En minderårig svarandes intressebevakare, vårdnadshavare eller en annan laglig företrädare för dock självständigt talan vid sidan av den minderåriga.

En intressebevakare kan ta emot delgivning av en stämning som riktas mot huvudmannen om det handlar om ett ärende som omfattas av intressebevakarens behörighet. En stämning kan också ges till huvudmannen i ett ärende där hans eller hennes handlingsbehörighet inte har begränsats. Det kan emellertid då finnas risk för att ärendet inte alls kommer till intressebevakarens kännedom, om huvudmannen inte reagerar på stämningen. Om man försöker sända stämningar som inte omfattas av intressebevakarens behörighet till intressebevakaren (t.ex. ansökan om äktenskapsskillnad), ska intressebevakaren se till att delgivningen sänds på behörigt sätt till huvudmannen själv.

Om stämningen endast har sänts till intressebevakaren ska han eller hon höra huvudmannen innan ett beslut fattas i ärendet, förutsatt att huvudmannen förstår sakens betydelse.

4.3.3 Jäv

Intressebevakaren har inte behörighet att handla i ett ärende där han eller hon är jävig att företräda huvudmannen. Om intressebevakaren vidtar handlingar som jävig binder en rättshandling inte huvudmannen.

Intressebevakaren får inte företräda huvudmannen i en rättshandling där motparten är intressebevakaren själv, intressebevakarens make eller barn, make till intressebevakarens barn, intressebevakarens barns make eller barnets make, intressebevakarens eller dennas makes barnbarn, syskon, förälder eller far- eller morförälder eller make till någon av dessa personer, intressebevakarens syskonbarn eller förälders syskon. Jäv uppkommer också om det finns en möjlighet att intressebevakarens och huvudmannens intressen på grund av någon annan orsak kan komma att strida mot varandra.

En allmän intressebevakare är jävig att företräda huvudmannen om han eller hon själv har företrätt motparten i samma ärende eller i ett annat ärende där de omstän-

digheter som framkommit kan vara av betydelse i ärendet. En allmän intressebevakare kan företräda sin huvudman även om motparten företräds av en annan allmän intressebevakare vid samma byrå. Om intressebevakaren anser att han eller hon är jävig att utföra ett uppdrag ska han eller hon underrätta den ledande allmänna intressebevakaren om detta.

Om en allmän intressebevakare inte är jävig kan han eller hon inte vägra att utföra ett uppdrag som hör till hans eller hennes uppgifter. En allmän intressebevakare hos en producent av köpta tjänster kan vägra att ta emot ett uppdrag om det inte är förenligt med det avtal om köpta tjänster som ingåtts.

4.3.4 Fallgropar i intressebevakaruppdraget

I detta kapitel har vi samlat exempel på sådana intressebevakaruppdrag som om de utförs på ett felaktigt eller bristfälligt sätt riskerar att åsamka huvudmannen relativt stor skada, och därmed också medför en risk för skadeståndsskyldighet för intressebevakaren eller dennas arbetsgivare.

1. Omhändertagande av egendom och ordnande av övervakning

När ett intressebevakaruppdrag inleds ska huvudmannens egendom kartläggas och omhändertas i nödvändig utsträckning och nödvändig förvaltning och övervakning av egendomen ska ordnas. När det gäller utredning av huvudmannens bankkonton och fastställande av rätten att använda dem ska intressebevakaren agera snabbt.

Det är särskilt viktigt att ordna skötsel och övervakning av byggnader som huvudmannen äger eller besitter (t.ex. för att hindra frysskador när det blir vinter).

2. Teckning av skadeförsäkring

Till intressebevakarens rutiner i det inledande skedet hör att reda ut och uppdatera skadeförsäkringsskyddet för huvudmannens egendom, i synnerhet för byggnader som han eller hon äger. Tecknande av en vanlig hemförsäkring som täcker brand-, stöld- och dylika skador kan anses vara en så etablerad åtgärd att avsaknaden av en försäkring kan leda till skadeståndsansvar om en skada inträffar, om det inte finns en motiverad orsak till att försäkringen saknas. När det gäller fordon kan en försäkring vara obligatorisk. Om fordonet är värdefullt kan det behöva tecknas ett mer omfattande försäkringsskydd.

3. Testamentsrelaterade ärenden

När det gäller kvarlåtenskapsärenden är testamentsrelaterade ärenden som på ett eller annat sätt inskränker huvudmannens rättigheter särskilt förknippade med risker. Framför allt är situationer där intressebevakaren tar emot eller har tagit emot delgivning av ett testamente för huvudmannens räkning förknippade med en risk. I dessa situationer bör följande omständigheter beaktas:

- Delgivningen av ett testamente har förrättats på rätt sätt om intressebevakaren får en bestyrkt kopia av testamentet. Intressebevakaren behåller kopian. I detta fall kan intressebevakaren för huvudmannens räkning kvittera att delgivningen och en kopia av testamentet mottagits.
- Ofta innehåller ett färdigt skrivet "delgivningsbevis" som intressebevakaren ska underteckna även ett meddelande om godkännande av testamentet. Intressebevakaren bör inte godkänna ett sådant meddelande. I allmänhet bör man inte underteckna ett meddelande om godkännande i en snabb delgivningssituation. Det är vanligen möjligt att stryka över den punkt som gäller godkännande innan man undertecknar delgivningsbeviset. Om ett testamente inte godkänns har intressebevakaren sex månader på sig (se ÄB 14:5) att vid behov väcka så kallad klandertalan mot testamentet, om det är behäftat med ett formfel eller ett fel då testatorn formulerat sina vilja (se ÄB 13:1). Efter att meddelandet om godkännande har undertecknats kan inte ens till exempel ett tydligt formfel i testamentet (t.ex. jävigt vittne) längre åberopas. Intressebevakaren ska vid behov väcka klandertalan om testamentet är behäftat med en klandergrund. Försummelse kan leda till skadeståndsansvar, se HD:1948-II-124.
- Det är ytterst viktigt att kräva laglott om testamentet kränker (eller ens eventuellt kränker) huvudmannens laglott. Rätt till laglott innehas av bröstarvingar (barn, barnbarn osv., inkl. adoptivbarn). Anspråk på laglott ska framställas för testamentstagarna inom sex månader efter delgivningen av testamentet. Anspråket ska framställas via en stämningsman eller på annat bevisligt sätt (ÄB 7:5.1 §). Intressebevakaren ska inte i något fall meddela att huvudmannen avstår från sin laglott. Ett sådant meddelande skulle på grund av dess gåvokaraktär inte behöva binda huvudmannen. Försummelse av den utsatta tiden på sex månader kan inte åtgärdas i efterskott (förutom om motparten av någon orsak samtycker till detta).

Däremot ska intressebevakaren sätta i kraft testamenten som upprättats till förmån för huvudmannen.

4. Ärenden som gäller avvitrting och änkans/änklingens ställning

- Om en änka/änkling som är huvudman har varit den mer förmögna av makarna ska man komma ihåg att så kallat utjämningsprivilegium endast gäller vid avvitrting som förrätts medan änkan/änklingen varit vid liv. Vid behov ska intressebevakaren låta utföra avvitrting.
- Då man överväger att sälja en bostad som hör till kvarlåtenskapen efter huvudmannens make/maka bör intressebevakaren ta reda på om det av beskattningsrelaterade orsaker är bättre att förrätta avvitrting före försäljningen. Om huvudmannen blir tvungen att betala skatt på försäljningsvinst trots att detta hade kunnat undvikas kan skadeståndsskyldighet uppkomma för intressebevakaren.
- Besittningsrätt för en änka/änkling, en testamentstagare eller en person som förbehåller sig besittningsrätt exempelvis till en bostad är i allmänhet en förmån med penningvärde som man inte bör avstå från utan kompensation.

5. Stöd och förmåner

Alla stöd och förmåner som huvudmannen är berättigad till ska ansökas. En stor del av en allmän intressebevakares huvudmän får bostadsbidrag och vårdbidrag. Ansökningar och tidsbundna granskningar av bidragen hör till intressebevakningsbyråns årliga rutiner. Det finns emellertid tiotals förmåner som man kan behöva ansöka om för huvudmannens del:

FPA:s förmåner i ett nötskal: Guide till FPA:s stöd och tjänster, FPA 2020

https://www.kela.fi/documents/10180/0/Mitt_i_allt_opas_2020_verkko.pdf/ce8d1d25-49b0-4ec5-9fd2-085b8f6f55fd

Merparten av skadeståndskraven handlar om att en ansökan om en förmån har lämnats in för sent eller inte har lämnats in alls, vilket lett till ekonomisk skada för huvudmannen.

6. Avbrytande av preskriptionen av fordringar

Om huvudmannen har fordringar ska intressebevakaren åtminstone se till att de inte preskriberas. Den allmänna preskriptionstiden för fordringar är tre år. I allmänhet kan preskriptionen avbrytas till exempel med en bevislig påminnelse som riktas till gäldenären. Se lagen om preskription av skulder 15.8.2003/728.

7. Övriga situationer

Det faktum att en intressebevakningsbyrå har ett stort antal huvudmän kan leda till att ärenden oavsiktligt försummas. De ärenden som oftast försummas är avtalsärenden som gäller flyttar och ändringar av huvudmannens boningsort och boendeform. Telefonabonnemang, tidningsprenumerationer, elabonnemang, försäkringar och andra liknande avtal ska uppdateras om huvudmannens förhållanden ändras. Gemensamma förfaringssätt och "kontrollpunkter" vid intressebevakningsbyråerna bidrar till att huvudmännens ärenden sköts väl. Hela personalen ansvarar för detta, inte endast intressebevakaren.

5 Intressebevakare, huvudmannens anhöriga och intressentgrupper

5.1 Kontakter med huvudmannens anhöriga och närstående

Anhöriga och närstående som tidigare skött huvudmannens ärenden ska underrättas om att intressebevakning inletts. Om huvudmannen har flera anhöriga eller närstående som håller kontakt ska de behandlas jämnt.

Huvudmannen har rätt att själv bestämma om uppgifter som gäller honom eller henne. Frågor som ställs av huvudmannens anhöriga eller närstående ska besvaras i enlighet med god förvaltningssed. Sekretessbelagda uppgifter om huvudmannen får inte lämnas ut utan huvudmannens tillstånd, och detta ska förklaras för dem som ber om sådana uppgifter. Frågor kan besvaras utan att sekretessbelagda uppgifter lämnas ut. Om huvudmannen redan tidigare har meddelat till vem uppgifter får lämnas ut och med vem hans eller hennes ärenden får diskuteras ska man handla enligt detta.

Om huvudmannen inte själv kan ta ställning i frågan och inte tidigare har uttryckt sin vilja, måste intressebevakaren själv avgöra i vilken omfattning kontakt ska hållas och uppgifter lämnas ut. Enligt lagen om förmyndarverksamhet får en intressebevakare eller någon annan som hör till intressebevakningspersonalen inte utan vederbörandes samtycke röja sådant som han eller hon fått veta på grund av sina uppgifter och som till skydd för en enskild persons ekonomiska intressen eller personliga integritet ska hemlighållas. Utgångspunkten är tystnadsplikt, men det kan också ligga i huvudmannens intresse att samarbetet med närstående och anhöriga fungerar väl. Det är möjligt att de anhöriga på grund av familjebandet eller andra förhållanden redan har en klar bild av huvudmannens ekonomiska ärenden och då är det inte till skada för huvudmannen att dessa diskuteras. I enskilda fall har intressebevakaren bestämmanderätt i fråga om vilka uppgifter som kan lämnas ut och i vilken omfattning huvudmannens ärenden kan diskuteras med anhöriga och närstående, om huvudmannen inte själv kan avgöra ärendet. När intressebevakaren överväger sitt beslut ska han eller hon respektera huvudmannens rätt såväl att ha kontakt med familjen som att ha ett privatliv och bedöma vilket förfarande som bäst tjänar huvudmannens intressen.

5.2 Samarbete med intressentgrupper

För att huvudmannens ärenden ska kunna skötas smidigt är det viktigt att intressebevakaren har goda relationer med de aktörer som är aktuella i samband med bevakningen av huvudmannens intressen. De viktigaste intressentgrupperna och samarbetsparterna är i allmänhet förmyndarmyndigheten, socialväsendet, hemtjänsten och hälsovården. Ärenden med banken och Folkpensionsanstalten behöver också skötas regelbundet och förutsätter fungerande kontakter.

Samarbete med förmyndarmyndigheten sker på såväl riksomfattande som lokal nivå. På riksomfattande nivå är målet smidiga kontakter och en effektiv skötsel av huvudmannens ärenden med hjälp av ett gränssnitt mellan förmyndarmyndighetens och intressebevakningens ärendehanteringsprogram. När gränssnittet är klart sker utbytet av information mellan programmen elektroniskt.

Samarbetet mellan ämbetsverket och MDB främjas av årliga möten där man går igenom eventuella problem och drar upp linjerna för gemensamma förfaringssätt till exempel när det gäller granskningspraxis för årsredovisningar och behovet av att överlämna olika bilagor och verifikat.

Det kommunala social- och hälsovårdsväsendet och intressebevakningsbyråerna kan tillsammans bidra till att öka smidigheten i arbetet. Frågor i samband med skötseln av huvudmannens ärenden som rör båda grupperna är bland annat dispositionsmedel, boendeärenden, en begränsning av intressebevakarens uppdrag och uppdragsinnehållet. Grupperna kan dela information med varandra och knyta de kontakter som behövs. Ett bra exempel på utvecklingen av ett samarbetsnätverk är det nätverk som bildats mellan intressebevakningsbyrån i Rovaniemi och Rovaniemi stad. Verksamheten är knuten till Suomen muistiasiantuntijats projekt EDU, och inom nätverket har information förmedlats mellan vårdpersonalen och intressebevakningen och de rätta kontakterna har knutits. Det ger möjlighet att hitta nya verktyg för att sköta ärenden i en verksamhetsmiljö som blir allt mer komplex.

Handlingsmodell för rättslig prognostisering och intressebevakning genom samarbete (på finska):

<https://sumut.fi/wp-content/uploads/2020/02/Oikeudellinen-ennakointi-ja-edunvalvonta-yhteistyönä-toimintamalli-VALMIS-PDF-NETTIIN.pdf>

Samarbetet med intressentgrupperna är av allmän karaktär och har smidiga förfaringssätt som mål. Överenskomna förfaringssätt kan vara till nytta i skötseln av en enskild huvudmans ärenden, men i varje enskilt fall ska förfaringssättet väljas enligt huvudmannens intresse i ärendet.

6 Intressebevakningens upphörande

6.1 Intressebevakningen upphör på grund av att huvudmannen avlider

Intressebevakarens rätt att föra talan upphör när huvudmannen avlider. Förvaltningen av dödsboet ska utan dröjsmål överlåtas för samförvaltning av delägarna. Om detta inte är möjligt kan dödsboet överlåtas till en delägare som kan överta förvaltningen av boet. Övriga kända delägare i dödsboet ska underrättas om detta sju dagar innan överlåtelsen. Arbetsgruppen gav 28.10.2009 en rekommendation om bra förfarings-sätt när intressebevakningen upphör på grund av att huvudmannen avlider.

Sammandrag av åtgärder som ska vidtas efter att intressebevakningen upphört

- informationen om huvudmannens död ska föras in i ärendehanteringssystemet Edvard och dödsdagen antecknas som slutdatum
- anhöriga eller närstående ska kontaktas och en utredning göras om vem dödsboet ska överlåtas till och vem som sköter det och begravningen
- det ska säkerställas att dödsboet har en förvaltare och att begravningen sköts
- intressebevakaren fattar inte beslut om begravningen (23 § i begravningslagen)
- Det är inte längre möjligt att använda Edvard för betalningsrörelse och rätten till huvudmannens konton upphör
- om det är känt vem dödsboet ska överlåtas till ska ett brev sändas till övriga berörda
- egendom ska överlåtas till boförvaltaren/delägarna gemensamt via överlåtelsefunktionen i Edvard
- dödsboförvaltaren ska få alla uppgifter om den avlidna huvudmannens situation, avtal, fakturor, inkomster osv., så att han eller hon kan fortsätta att sköta ärenden och fakturor inte blir obetalda
- mottagaren av överlåtelsen ska vid behov få anvisningar om hur dödsboet ska förvaltas
- man ska med förvaltaren av dödsboet komma överens om vem som sköter adressändringar
- värdefull egendom ska överlåtas till boförvaltaren personligen mot kvittering

- övriga delägare ska informeras om överlåtelsen av egendomen
- intressebevakningsarvodet ska räknas ut och överföras till betalning, om boet inte är medellöst
- slutredovisningen ska göras utan dröjsmål och sändas till förmyndarmyndigheten.

Om huvudmannen inte har arvingar eller om det inte finns information om ett testamente

- ska en fullständig släktutredning skaffas.
- Om det av den fullständiga släktutredningen framgår att huvudmannen inte har några arvingar ska Statskontoret omedelbart kontaktas.
- Statskontoret har enbart rätt att sköta dödsbon efter personer som avlidit utan arvingar.
- Statskontoret ger en fullmakt till en boförvaltare som det har utsett.
- Under mellantiden måste man sköta dödsboärenden i den utsträckning det är nödvändigt för att undvika skador.
- Rättsnormer för problemsituationer finns även i 18 kap. 4 § i ÄB.

6.2 Intressebevakningen avslutas eller överförs till en annan intressebevakare

När intressebevakningen av en huvudman avslutas ska man komma överens om skötseln och överföringen av ärenden med huvudmannen. Det bästa är att göra detta under ett personligt möte. Man ska kontrollera att tingsrättens beslut vunnit laga kraft och av förmyndarmyndigheten ta reda på fram till vilket datum slutredovisningen ska göras (slutdagen för intressebevakningen). Även om beslutet ännu inte vunnit laga kraft är det redan i detta skede möjligt att komma överens med huvudmannen om att skötseln av ekonomin överförs till honom eller henne själv. Huvudmannen får information om sin ekonomiska situation, ärenden som hänför sig till den samt ansvar och skyldigheter och instrueras om hur ärenden ska skötas. Samtidigt kommer man överens om vem som gör alla eventuella ändringar av faktureringsadresser och andra kontaktuppgifter så att huvudmannen utan avbrott får den post som är avsedd för honom eller henne och som tidigare kommit till intressebevakaren.

Om det handlar om en tidsbunden intressebevakning ska det i god tid innan intressebevakningen upphör utredas om det är nödvändigt att fortsätta förordnandet. Om så är fallet ska förmyndarmyndigheten underrättas om detta. Om det verkar uppenbart att intressebevakningen kommer att fortsätta är det möjligt att sköta ärenden även under mellantiden, men då ska man komma överens om detta med huvudmannen. Om

intressebevakningen fortsätter utan avbrott införs ett nytt beslut som rör den gällande intressebevakningen i Edvard och intressebevakningen avslutas inte. Om beslutet om fortsatt intressebevakning meddelas först senare avslutas det gamla ärendet och en ny intressebevakning inleds.

Om intressebevakningen vid intressebevakningsbyrån upphör till följd av att intressebevakaren byts ut ska den nya intressebevakaren kontaktas och man ska utan dröjsmål komma överens om hur ärendena kan överföras smidigt. Om den nya intressebevakaren är en allmän intressebevakare vid en annan intressebevakningsbyrå kan uppgifterna överföras elektroniskt via Edvard.

På samma sätt som när intressebevakning inleds ska man vid byte av intressebevakare se till att huvudmannen inte får problem med skötseln av bankärenden eller obetalda fakturor. Detta sker genom att den tidigare och nya intressebevakaren noggrant kommer överens om tidpunkten då till exempel ansvaret för överföring av dispositionsmedel överförs till den nya intressebevakaren och inkomster styrs till ett konto som denna administrerar.

7 Respons, klagomål och ersättning av skador

7.1 Respons

Redan på grund av ärendets natur får intressebevakarna och intressebevakningsbyråerna ta emot mycket respons som gäller skötseln av ärenden. Intressebevakaren och den övriga personalen ska besvara respons även om den inte leder till åtgärder. Den som gett respons ska åtminstone informeras om att responsen har tagits emot och hur den behandlas. Om klagomålet styrs till chefen bör även detta meddelas. Med snabba och sakliga svar kan man undvika att eventuella meningsskiljaktigheter förvärras och i bästa fall nå en lösning i godo. Klienten ska få svar via den kanal som han eller hon önskar. Det är dock inte tillåtet att sända sekretessbelagd information eller personuppgifter via oskyddad e-post, även om klienten har använt sådan e-post.

Om problemet inte kan lösas på detta sätt kan behandlingen överföras till chefen, den ledande allmänna intressebevakaren och chefen för rättshjälps- och intressebevakningsdistriktet om det handlar om metoderna och förfaringssätten på byrån eller ett ärende som gäller en arbetstagares beteende eller ett tjänsteförhållande, där ovan nämnda chefer har övervakningsansvar. Ofta gäller klagomålet till exempel personalens tillgänglighet, öppettiderna och besvarandet av telefonsamtal. Om behandlingen av ärendet hör till någon annan myndighet ska klienten styras och hjälpas vidare så att ärendet kan skötas.

7.2 Klagomål

Klagomål som gäller skötseln av intressebevakningen behandlas av förmyndarmyndigheten. Det är också möjligt att framföra klagomål om en tjänstemans agerande till riksdagens justitieombudsman och justitiekanslern. Klagomål som gäller förfaringssätt behandlas av den ledande allmänna intressebevakaren. Information om dessa möjligheter ska ges till en klient som ger respons. Eventuella klagomål ska besvaras inom utsatt tid. Det är lättare att svara om de åtgärder och uppgifter som hänför sig till intressebevakningen har dokumenterats och registrerats i ärendehanteringsprogrammet tillräcklig noggrant. Detta är särskilt viktigt eftersom tjänstemännen vid intressebevak-

ningsbyråerna kan bytas ut om intressebevakningen pågår länge, och de berörda personerna inte alltid själva kan ge information och svara på frågor som gäller klagomålet.

Den verksamhetsberättelse som riksdagens justitieombudsman årligen publicerar innehåller ett kapitel om intressebevakning och en bedömning av verksamheten och klagomål som riktats mot den.

<https://www.oikeusasiamies.fi/sv/web/guest/verksamhetsberattelser>

Sammandrag

- responsen behandlas och frågan utreds i första hand av huvudmannens intressebevakare
- den ledande allmänna intressebevakaren utreder ärendet om intressebevakaren inte har kunnat göra det
- man försöker ta reda på vad missnöjet beror på och vad man kan göra för att komma till rätta med det
- om man inte kan nå en lösning i godo ska ärendet lösas som ett klagomålsärende
- den ledande allmänna intressebevakaren behandlar klagomål som riktas mot hans eller hennes underställda
- förmyndarmyndigheten behandlar klagomål som gäller skötseln av huvudmannens intressebevakning
- riksdagens justitieombudsman behandlar klagomål som riktas mot en tjänsteman
- man ska alltid sträva efter att i första hand nå en lösning i godo.

7.3 Ersättning av skador

Enligt 45 § i lagen om förmyndarverksamhet är en intressebevakare som i sitt uppdrag uppsåtligt eller av oaktsamhet har åsamkat huvudmannen skada skyldig att ersätta skadan. Den skada som ska ersättas har inte begränsats på samma sätt som i 5 kap. i skadeståndslagen. En intressebevakare är ansvarig för alla skador som han eller hon åsamkat sin huvudman.

När uppgiften sköts av en allmän intressebevakare ska skadeståndslagens bestämmelser om arbetsgivarens ansvar tillämpas på ersättningsansvaret. Om en allmän in-

intressebevakare eller någon annan anställd inom intressebevakningen på intressebevakningsbyrån lägger märke till att huvudmannen åsamkats skada avsiktligt eller av oaktsamhet ska han eller hon ta initiativ till ersättning av skadan.

Om det handlar om en tydlig och obestridlig skada som orsakats av intressebevakningsbyrån kan intressebevakaren för sin huvudmans räkning framföra ett skadeståndsanspråk. Om det verkar kunna uppstå en intressekonflikt mellan intressebevakaren och huvudmannen i ärendet ska en ställföreträdande intressebevakare utses för huvudmannen för att sköta skadeståndsärendet.

Vid intressebevakningsbyråerna har huvudmännen i merparten av fallen åsamkats skada på grund av försummelse att ansöka om förmåner, betalningsdröjsmål och betalning av olika tjänster som blivit onödiga för huvudmannen (onödiga telefonabonnemang, tidningsprenumerationer, hemförsäkringar osv.). Om en tjänsteman vid intressebevakningsbyrån upptäcker att en huvudman åsamkats skada i samband med skötseln av ärenden, ska han eller hon utan dröjsmål underrätta den berörda intressebevakaren och chefen om detta. En utredning och eventuell ersättning av skadan ska ske utan dröjsmål.

Skadeståndsanspråk som riktas mot staten behandlas av Statskontoret. Ansökan till Statskontoret kan göras med en blankett som finns på Statskontorets webbplats. Statskontoret begär ett utlåtande i ärendet av intressebevakningsbyrån. Det rekommenderas att intressebevakaren begär ett utlåtande av sin chef och lämnar in det tillsammans med ansökan. Detta påskyndar ersättningshandläggningen. I utlåtandet ska man också förklara varför skadan har ägt rum och vilken grad av oaktsamhet det handlar om. Om intressebevakaren orsakar tredje part skada i sitt uppdrag är huvudmannen inte ansvarig för det.

8 Debitering av arvode

I 44 § i lagen om förmyndarverksamhet (442/1999) finns det bestämmelser om intressebevakarens rätt att få arvode och ersättning för utgifter ur huvudmannens tillgångar och om de situationer då en intressebevakare inte har rätt till ett arvode. Närmare grunder för beloppet på arvodet finns i statsrådets förordning om storleken på intressebevakarens arvode (696/2012). När intressebevakarens uppdrag sköts av en allmän intressebevakare tillfaller arvodet och ersättningen tjänsteproducenten.

Utvecklingsarbetsgruppen gav 10.6.2015 en uppdaterad anvisning om fastställandet av intressebevakningsarvodet och förfaringssätten för debitering av arvodet vid intressebevakningsbyråerna.

Vid statens intressebevakningsbyråer debiteras arvodet av huvudmannen i regel en gång per år. Arvodet räknas ut i ärendehanteringsprogrammet, vilket förutsätter att nödvändiga uppgifter har förts in i programmet på behörigt sätt. Närmare anvisningar om faktorer som påverkar arvodet och förfaringssätten finns i arbetsgruppens rekommendation. Anvisningar kan också ges årligen före tidpunkten då arvodet debiteras.

Kort sammandrag

- Arvodet räknas ut i Edvard.
- Intressebevakaren granskar uträkningen och gör korrigeringar.
- Eventuella återbetalningskrav av förmyndarmyndigheten avseende föregående års arvode kan beaktas i det totala beloppet på arvodet.
- Ämbetsverkets chef eller en person till vilken ärendet har delegerats godkänner inkomsterna.
- Vid pågående intressebevakningar skickas arvodet för debitering från huvudmannens konto och vid avslutade intressebevakningar skickas en faktureringsbegäran till Palkeet. En faktureringsbegäran skickas även till Palkeet i de fall intressebevakaren inte har behörighet att för sin huvudmans räkning betala intressebevakningsarvodet.
- Intressebevakaren sköter betalningen av arvodet, betalningsarrangemangen mm. för sin huvudmans räkning.
- Palkeet ansvarar vid behov för betalningsuppmaningar och indrivningsåtgärder.
- Palkeet skickar minst en gång per år ett förslag till ämbetsverket om avskrivning från kontona av fordringar som trots uppmaningar inte har betalats och vars värde understiger 200 euro.
- Palkeet kommer överens om rättslig indrivning tillsammans med ämbetsverket.

- Ämbetsverkets chef fattar beslut om att avstå från indrivning av ett intressebevakningsarvode som inte betalats.
- Utbetalaren kan tillämpa de förfaringssätt som anges i lagen om avgiftsbefrielse. Med stöd av 1 § i lagen om avgiftsbefrielse kan statskontoret helt eller delvis befria en betalnings- eller ersättningsskyldig från en avgift eller ersättning som tillkommer statsverket, såvida befriandet inte kränker statens fördel eller indrivandet av avgiften eller ersättningen är uppenbart oskäligt.
- Ett intressebevakningsarvode är en privaträttslig fordran och en allmän domstol avgör i sista hand om den är korrekt eller inte.

9 Intern revision och riskhantering vid intressebevakningsbyrån

9.1 Fördelningen av intressebevakningspersonalens uppgifter

Lagen om förmyndarverksamhet reglerar intressebevakarens behörighet i huvudmannens ärenden. Den gör inte skillnad mellan allmänna intressebevakare, intressebevakningsbyråer eller byråpersonal som skötare av en huvudmans ärenden. Lagen och förordningen om statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt reglerar intressebevakningsbyråernas verksamhet och uppgifter. Enligt lagen ska det vid en intressebevakningsbyrå finnas en ledande allmän intressebevakare, ett nödvändigt antal andra allmänna intressebevakare och annan personal. En tydlig fördelning av uppgifterna och behörigheterna är bra verksamhetsstyrning, men också en väsentlig del av riskhanteringen.

9.1.1 Uppgiftsfördelningen

Ett intressebevakarförordnande tilldelas en allmän intressebevakare vid ett visst rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt. Arbetsordningen innehåller bestämmelser om hur uppdragen tilldelas de allmänna intressebevakarna vid ämbetsverkets intressebevakningsbyråer. I enlighet med denna anvisning ska intressebevakningsbyråns ledande allmänna intressebevakare så fort domstolens eller förmyndarmyndighetens beslut har meddelats tilldela en allmän intressebevakare uppdraget och meddela dennes identifieringsuppgifter till förmyndarmyndigheten. Samtidigt ska även huvudmannen underrättas om detta. Det här ska göras så snabbt att skötseln av huvudmannens ärenden inte fördröjs och att huvudmannen inte åsamkas skada eller problem till exempel vad gäller användningen av bankkonton.

Därefter innehas intressebevakarens behörighet enligt lagen om förmyndarverksamhet av den allmänna intressebevakare som utsetts på ovannämnda sätt. Intressebevakarförordnandet och specifikationen av den allmänna intressebevakartjänsten har förts in i registret över förmyndarskapsärenden, och när intressebevakaren för huvudmannens talan intygar han eller hon sin behörighet för tredje part med ett registerutdrag.

Vid intressebevakningsbyråerna har intressebevakningssekreterarna en central roll i skötseln av huvudmannens ekonomi och förmögenhet. Intressebevakningssekreterarnas behörighet är inte fastställd i lag, utan de får behörighet genom uppgiftsbeskrivningen och en fullmakt som intressebevakaren ger. Intressebevakningssekreterarens uppgifter ska fastställas i en skriftlig uppgiftsbeskrivning. Intressebevakningssekreteraren sköter ordinarie ärenden som gäller huvudmannens ekonomi under tjänstansvar i enlighet med uppgiftsbeskrivningen. Sådana uppgifter är till exempel insamling av uppgifter, ändringar av faktureringsadresser, ansökan om betalningsarrangemang, betalning av fakturor och uppföljning av ekonomin, bokföring, behandling och arkivering av verifikatmaterial, upprättande av årsredovisningar, telefontjänst, kontakt med huvudmannen, upprättande av skattedeklarationer, utlämnande av uppgifter för granskning av klientavgifter, hyresövervakning och många andra viktiga uppgifter som inte kräver en separat fullmakt utöver uppgiftsbeskrivningen.

9.1.2 Delegering av intressebevakarens behörighet

En del av de ärenden som ska skötas för huvudmannens räkning innebär ett sådant utövande av behörigheten att fatta beslut som en intressebevakningssekreterare inte kan sköta utan en separat fullmakt. Av dessa uppgifter är användningen av huvudmannens konton den vanligaste och viktigaste. Enligt 31 § i lagen om förmyndarverksamhet har en intressebevakare rätt att besluta till vem de fordringar som hör till huvudmannen ska betalas och vem som får lyfta medel som finns på huvudmannens bankkonto. Om intressebevakningssekreteraren använder huvudmannens konto för att betala fakturor och överför medel från kontot behöver han eller hon en fullmakt av intressebevakaren. Även om det handlar om dagliga uppgifter i enlighet med uppgiftsbeskrivningen är ett skriftligt delegeringsförordnande nödvändigt med tanke på rättshandlingens behörighet och riskhanteringen. Ett delegeringsförordnande ges upp till ett visst belopp i euro och större gireringar och uttag kan göras enbart av den förordnade intressebevakaren. Förordnandet kan gälla alla huvudmän vars ärenden ska skötas av intressebevakningssekreteraren. Ett delegeringsförordnande och en därtill knuten fullmakt att använda ett konto ges för de uppgifter som enligt uppgiftsbeskrivningen är återkommande. Intressebevakaren kan befullmäktiga en person som han eller hon väljer att sköta en enskild uppgift. Det är inte möjligt att överföra hela intressebevakningsuppdraget med en fullmakt. Uppdraget som allmän intressebevakare är inte personligt, och när en tjänsteinnehavare är förhindrad eller frånvarande kan en annan allmän intressebevakare förordnas att sköta tjänsten på byrån. Situationer som orsakas av frånvaro bland intressebevakarna ska skötas med ett vikariesystem, inte med fullmakter eller delegering. När en allmän intressebevakare vid en annan byrå ger handräckning till en annan allmän intressebevakare ska en specificerad fullmakt ges för skötsel av uppgiften.

Delegeringsförordnande

- användning av bankkonton
- ansökan om förmåner; en specificerad delegering krävs inte för sedvanliga ansökningar som inte omfattar beslutande- och prövningsrätt, utan de ska göras för huvudmannens räkning, t.ex. sjukförsäkringsersättningar, bostadsbidragsgranskningar m.fl.
- förande av huvudmannens talan i avtalsärenden inom ramen för intressebevakarens behörighet
- rätt att för klientens räkning underteckna ovannämnda handlingar som binder klienten
- ansvar för att bedöma om ett beslut är korrekt och vid behov överklaga beslutet
- förordnandet ska vara skriftligt
- delegeringen omfattar en skyldighet att höra huvudmannen om det aktuella ärendet innan beslut fattas och detta ska göras på samma sätt och under samma förutsättningar som när intressebevakaren hör huvudmannen.

9.1.3 Ledningens uppgifter

Statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt ordnar intressebevakningstjänster och distriktets intressebevakningsbyrå och privata tjänsteproducenter producerar tjänsterna från 1.10.2016. Distriktets, med andra ord ämbetsverkets, chef ansvarar för ett jämlikt tjänsteutbud, leder och utvecklar verksamheten samt bereder strategin och gemensamma verksamhetsmål vad gäller såväl rättshjälpen som intressebevakningen. Trots att distriktets direktör inte har behörighet när det gäller skötseln av intressebevakningsärenden ansvarar han eller hon för att de intressebevakningstjänster som tillhandahålls uppfyller de uppställda kraven och för att verksamheten på ett allmänt plan är förenlig med huvudmännens intressen samt enhetlig och jämlik. Det är möjligt att närmare fastställa hur ärenden ska skötas i ämbetsverkets arbetsordning.

På intressebevakningsbyråerna ansvarar den ledande allmänna intressebevakaren för att verksamheten sköts på behörigt sätt och för att de resultatmål som ställts upp för verksamheten uppnås samt styr personalens arbete mot gemensamma målsättningar och värderingar.

När en allmän intressebevakare förordnas till intressebevakare ges uppdraget till en allmän intressebevakare vid ett visst rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt. Enligt bestämmelserna i distriktets arbetsordning delas uppdragen ut till tjänsteproducenterna, och den som gett ett förordnande överlämnar beslutet till tjänsteproducenten. Vid intressebevakningsbyråerna och hos de privata tjänsteproducenterna delar den

ledande allmänna intressebevakaren respektive den ansvariga personen ut huvudmannauppgiften till de allmänna intressebevakarna och underrättar förmyndarmyndigheten om vilken tjänst eller vilket uppdrag intressebevakningen gäller. Vid utdelningen av uppdragen ska huvudmannens intresse och önskemål beaktas och huvudmännen ska utan dröjsmål underrättas om vem som är intressebevakare. Den ledande allmänna intressebevakaren har inte utifrån sin ställning behörighet att sköta ärenden som gäller en annan intressebevakares huvudman. Distriktets chef deltar inte i skötseln av substansärenden.

När det gäller intressebevakningen är ledningens uppgift i synnerhet att se till att

- nya arbetstagare ges en omsorgsfull introduktion i intressebevakningen och i de uppgifter som tilldelats dem samt i byråns förfaringssätt,
- sekretessbestämmelserna förklaras för de anställda och de förbinder sig att iaktta dem,
- arbetstagarna känner till de rättigheter och skyldigheter som gäller ärendehanteringsprogrammet,
- varje arbetstagare endast har de åtkomsträttigheter till program med uppgifter om huvudmännen som krävs för att arbetstagaren ska kunna sköta sitt uppdrag,
- arbetstagarna har tydliga uppgiftsbeskrivningar, delegeringsförfordnanden har gjorts och vikariat fastställts,
- byrån har harmoniserade förfaringssätt och huvudmännen behandlas jämlikt,
- god intressebevakningssed iakttas i verksamheten.

9.2 Intern revision

9.2.1 Metoder inom den interna revisionen

Förmyndarmyndighetens övervakning av intressebevakarnas arbete sker i efterskott i samband med granskningen av årsredovisningar och slutredovisningar. Förmyndarmyndigheten kan göra en allmän granskning av en allmän intressebevakares redovisningar, varför rättshjälps- och intressebevakningsdistriktet och intressebevakningsbyrån på eget initiativ ska utveckla och upprätthålla intern revision och riskhantering avseende verksamheten. Den interna revisionen främjar uppnåendet av organisationens mål och ger ett mervärde. Den är också ytterst viktig med tanke på huvudmännens rättsskydd.

Eftersom riskfyllda arbetskombinationer förekommer har justitieministeriets enhet för intern revision i sina utvärderingsberättelser förutsatt att ämbetsverkens ledning har metoder för att kontrollera riskhanteringen. Genom riskhantering försöker man förebygga fel och missbruk. Om riskhanteringsmetoder utvecklas och inkluderas i arbetsprocesserna gagnar detta huvudmännen i form av högklassig intressebevakningsverksamhet, och antalet skadeståndsanspråk gentemot ämbetsverket minskar.

Om möjligt bör arbetsuppgifterna fördelas på ett sådant sätt att riskfyllda arbetskombinationer inte uppkommer. Enligt god bokföringssed ska bokföringen ske i den egna enheten, och den som godkänner och bokför fakturor ska inte vara en och samma person. Lagen om förmyndarskap förutsätter inte ett sådant arrangemang av intressebevakarna. Om arbetet ska kunna ordnas på ett förnuftigt sätt vid intressebevakningsbyråerna är det svårt att undvika riskfyllda kombinationer. Ju större enheter, desto viktigare är det dock att beakta även denna aspekt. På många byråer sköter intressebevakningssekreterarna alla uppgifter och det är svårt att skilja åt uppgifterna. I dessa fall kan samma sekreterare godkänna och betala fakturorna och själv upprätta bokföringen och årsredovisningar. Man har märkt att arbetskvaliteten är bättre på dessa byråer, och servicen blir mer individuell när samma intressebevakningssekreterare sköter en huvudmans alla ärenden. Ur ett riskhanteringsperspektiv är situationen inte lika bra. I detta fall betonas andra metoder.

Som kontrollmetoder vid riskhanteringen bör ämbetsverken använda olika metoder för korsvis arbete och korsvis granskning. Nedan presenteras tre exempel på metoder som ämbetsverken kan använda vid intern revision.

Målet är att genomföra den interna revisionen på ett sådant sätt att överlappande arbete sker i så liten omfattning som möjligt och den interna revisionen blir en del av verksamhetsprocesserna. Den interna revisionen ska vara ett av de områden som ämbetsverkets ledningsgrupp årligen behandlar.

9.2.2 Korsvis arbete och korsvis granskning i samband med upprättande av årsredovisningar

Arbetsparen intressebevakare/intressebevakningssekreterare upprättar årligen till exempel tio årsredovisningar för huvudmän som står under det vikarierande arbetsparets ansvar. Huvudmännen väljs genom ett slumpmässigt urval till exempel på så sätt att var tionde huvudmans årsredovisning väljs med början från bokstaven a. Följande år väljs andra huvudmän än året innan genom ett slumpmässigt urval. Redovisningen jämförs med föregående års redovisning för huvudmannen och observationer görs om redovisningarna. Arbetsparen upprättar en granskningshandling där de besvarar de

ställda frågorna och rapporterar avvikelser till den ledande allmänna intressebevakaren. Efter att den ledande allmänna intressebevakaren har mottagit granskningshandlingarna går han eller hon igenom de observationer som framgår av dem tillsammans med de arbetspar som vikarierar varandra. Den ledande allmänna intressebevakaren upprättar årligen ett sammandrag av alla granskningshandlingar och går igenom observationerna med personalen vid ett byråmöte och vid ledningsgruppens möte.

Genom metoden för korsvis arbete och granskning undviks överlappande arbete, och varje arbetspars årsredovisningar framskrider i takt med att det vikarierande arbetsparet gör dem. Ett mervärde är dessutom att det vikarierande arbetsparet får större kunskap om den ekonomiska situationen för de huvudmän som det andra arbetsparet ansvarar för. Den intressebevakare som ansvarar för skötseln av huvudmannens ekonomiska ärenden undertecknar redovisningen när granskningshandlingarna har gått igenom.

9.2.3 Granskning som utförs av tredje part

Vid ämbetsverkets interna revision är granskning som utförs av andra än ordinarie arbetstagare ett alternativ. Intern revision kan till exempel utföras av visstidsanställda eller av personer som utför arbetsprövning, arbetar med lönesubvention eller utför praktikperioder i anknytning till studierna vid ämbetsverket. Detta kräver dock noggranna anvisningar och att arbetet övervakas av det arbetspar intressebevakare/sekreterare som ansvarar för skötseln av huvudmannens ekonomiska ärenden. Granskning som utförs av tredje part är sporadisk. Arbetsparet kan till exempel ge personen i uppdrag att granska månatliga kontoutdrag och foga kvittona till kontoutdragen. Vid granskning som utförs av tredje part används en granskningshandling, så att granskaren vet vad han eller hon ska fästa uppmärksamhet vid. Sekretessplikten är särskilt viktig för en sådan icke-ordinarie arbetstagare eftersom han eller hon behandlar ekonomiska ärenden som gäller huvudmannen.

9.2.4 Korsvis arbete och granskning som utförs av intressebevakningssekreterarna och intressebevakarna

Arbetspar intressebevakare/sekreterare som vikarierar för varandra ska två gånger per år granska de månatliga kontoutdragen för de huvudmän som det andra arbetsparet ansvarar för samt foga de verifikat som hör till kontoutdragen till dem och granska verifikaten. Granskningen görs årligen under en överenskommen månad en gång på

våren och en gång på hösten. Den intressebevakare och sekreterare som utgör ett arbetspar delar de kontoutdrag som ska granskas jämnt mellan sig. Båda upprättar en granskningshandling över de kontoutdrag som de har granskat, vilken innehåller ett sammandrag av granskningsobservationerna.

Efter granskningen går man igenom granskningshandlingen tillsammans med det arbetspar som ansvarar för skötseln av huvudmannens ekonomiska ärenden. Därefter överlämnas ett sammandrag av granskningen till den ledande allmänna intressebevakaren. Den ledande allmänna intressebevakaren går igenom de viktigaste observationerna vid ett kontorsmöte och en gång per år i ledningsgruppen.

Även med denna metod för korsvis arbete och granskning undviker man överlappande arbete, och de månatliga kontotransaktionerna för varje arbetspars huvudmän granskas av det andra arbetsparet och avstämningen av verifikaten mot kontoutdragen framskrider i takt med att det vikarierande arbetsparet gör den. Även denna metod för intern revision ger ett mervärde i och med att det vikarierande arbetsparet får bättre kunskap om den ekonomiska situationen för de huvudmän som det andra arbetsparet ansvarar för.

Sammandrag

- ändamålsenliga skriftliga delegeringsförrordnanden ska finnas och innehålla gränser i euro
- avvikande gireringar ska följas upp och granskas
- riskfyllda arbetskombinationer ska undvikas, och om detta inte är möjligt ska sådana övervakningsmetoder som situationen kräver väljas mer effektivt än normalt
- uppgiftsbeskrivningarna ska alltid vara skriftliga och tydliga, i synnerhet vad gäller intressebevakningssekreterarna
- korsvis granskning av skötseln av huvudmännens ekonomi
- stickprov
- metoder för korsvis arbete och granskning ska tillämpas
- vikariatbestämmelserna ska vara tydliga
- förfaringssätten ska vara enhetliga
- i övervakningen ska rapporter som fås ur programmet användas
- det s.k. leverantörsregistret ska inte föras av fakturabetalaren
- en betalningsmottagare som förts in i det s.k. leverantörsregistret ska dokumenteras med ett fakturaverifikat eller någon annan handling av vilken betalningsgrunden och mottagaruppgifter framgår.

En rekommendation om övervakningen har getts till de rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt som köper tjänster av externa tjänsteproducenter. Samma anvisning bör även användas vid intressebevakningsbyråerna, framför allt i de fall verksamheten är fördelad på flera separata verksamhetsställen. Vid byrån är det bra att då och då kontrollera hur det egna arbetet med att sköta huvudmännens ärenden har löpt och se till att förfaringssätten är harmoniserade och de bästa möjliga åtminstone på följande områden:

- inledande utredningar och egendomsförteckningar
- betalningsrörelseprocessen
- överförande av dispositionsmedel till huvudmännen
- processer för ansökan om förmåner
- principer för egendomsförvaltning
- arten av den förvaldade egendomen
- skötseln av bostäder som står tomma
- skötseln av uthyrd egendom
- dödsboandelar
- försäkringar
- skulder och skuldsanering
- års- och slutredovisningar
- tillståndsärenden
- skatteärenden
- arkivering och förvaring av handlingar.

9.3 Behandling av klientuppgifter

9.3.1 Dataskydd

Vid intressebevakningsbyråerna behandlas huvudmännens uppgifter med ett ärendehanteringsprogram. Dataskyddslagen och EU:s allmänna dataskyddsförordning reglerar behandlingen av uppgifter och den personuppgiftsansvariges ansvar. Huvudmännens uppgifter bildar ett personregister. Rättshjälps- och intressebevakningsdistriktet är personuppgiftsansvarig (med personuppgiftsansvarig avses en eller flera personer, sammanslutningar, inrättningar eller stiftelser för vilkas bruk ett personregister inrättas och vilka har rätt att förfoga över registret eller vilka enligt lag ålagts skyldighet att föra register).

Huvudmannen och andra registrerade har rätt att få veta vilka uppgifter om honom eller henne som förts in i ett personregister. Uppgifterna ska i princip lämnas ut avgiftsfritt. Uppgifterna ska lämnas ut inom en månad på papper, elektroniskt i en allmänt

använd filform eller muntligen. Om den personuppgiftsansvarige vägrar att lämna ut uppgifterna ska orsaken till detta motiveras. Den registrerade kan föra ärendet till dataombudsmannen för behandling.

Alla kränkningar av dataskyddet ska rapporteras till distriktens gemensamma data-skyddsombud.

9.3.2 Informationssäkerhet

Justitieministeriet har omfattande informationssäkerhetsanvisningar som är gemensamma för alla och som ska iakttas även i intressebevakningsarbetet. Därtill kan ämbetsverken ha egna, mer detaljerade anvisningar för sin personal. De gemensamma anvisningarna finns på intranätet. Det rekommenderas att alla arbetstagare avlägger den informationssäkerhetskurs som också finns där.

9.4 Förvaring av handlingar och arkivskötsel

Enligt 54 § i lagen om förmyndarverksamhet är intressebevakaren skyldig att bevara de verifikat som hör till redovisningen tills tiden för väckande av talan har löpt ut eller, om talan har väckts, tills saken avgjorts och avgörandet har vunnit laga kraft. Därefter ska verifikaten på begäran överlämnas till huvudmannen, en ny intressebevakare eller rättsinnehavare. Intressebevakaren är också skyldig att på begäran ge förmyndar-myndigheten alla nödvändiga uppgifter, verifikat och handlingar som gäller uppdraget samt förete de värdepapper som intressebevakaren förvaltar.

Arkivlagen innehåller bestämmelser om statliga myndigheters skyldigheter avseende arkiv och förvaring av handlingar. Ämbetsverket har en arkivbildningsplan enligt vilken handlingar förvaras och förstörs. Lagen om förmyndarverksamhet fastställer minimiförvaringstiden för de handlingar som intressebevakaren förfogar över. Handlingar som gäller skötseln av huvudmannens ärenden och som intressebevakaren förfogar över är inte myndighetshandlingar. De omfattas dock av ämbetsverkets arkivbildningsplan i vilken förvaringstider har fastställts för dem.

Enligt Riksarkivets beslut är det inte nödvändigt att varaktigt förvara en huvudmans handlingar som en intressebevakare vid en intressebevakningsbyrå förfogar över. Intressebevakningen kan pågå mycket länge och en avsevärd mängd handlingar uppstå. Därför är det mycket viktigt att inga onödiga handlingar förvaras, utan att man förfar i enlighet med arkivbildningsplanen och förstör handlingar på behörigt sätt när den förvaringstid som fastställts för dem har löpt ut. En förutsättning för en ändamålsenlig

och effektiv hantering är ofta att handlingar i pappersform arkiveras i serier. Alla handlingar kan förvaras elektroniskt, och detta är den primära förvaringsformen. Om intressebevakaren förfogar över huvudmannens värdepapper i pappersform, till exempel aktiebrev och testamenten, ska dessa förvaras separat på ett säkert sätt.

Huvudmannens handlingar ska hanteras enligt verksamhetsanvisningarna även om de inte utgör en del av ämbetsverkets arkiv. Sådana situationer uppstår när intressebevakaren i sitt uppdrag måste tömma huvudmannens bostad eller i övrigt hantera handlingar någon annanstans än i ämbetsverket. Intressebevakaren ska se till att utomstående inte får tillgång till huvudmannens handlingar.

Den permanenta arkivarbetsgruppen för rättshjälps- och intressebevakningsdistrikten och konsumenttvistenämnden, som verkar vid justitieministeriet, har utfärdat anvisningar om hanteringen av handlingar och arkivskötsel. Anvisningarna finns under informationstjänster på intressebevaknings- och rättshjälpsbyråernas intranät.

Sammandrag

- huvudmannens handlingar är inte myndighetshandlingar, och enligt offentlighetslagen får uppgifter inte lämnas ut ur dem till utomstående
- handlingar ska hanteras på ett sådant sätt att skyldigheten att iaktta sekretess fullgörs
- arkivet ska skötas i enlighet med ämbetsverkets arkivbildningsplan och verksamhetsanvisning
- ämbetsverkets chef ansvarar för att ämbetsverkets arkiv sköts enligt anvisningar och föreskrifter
- vid ämbetsverket finns en ansvarsperson vars uppgifter i fråga om arkivskötseln har fastställts i verksamhetsanvisningen och han eller hon sköter slutarkivet
- alla anställda känner till de anvisningar och det ansvar som gäller hanteringen av handlingar och iakttar dem i sitt arbete
- handlingarna förvaras endast elektroniskt, åtminstone om de har fåtts i elektronisk form eller om de utan någon större arbetsinsats kan ändras till elektronisk form
- intressebevakaren sorterar de handlingar som gäller ett ärende som avslutats och överlåter dem för arkivering
- handlingar som ska förstöras ska strimlas sönder eller läggas i en behållare som förs till säker förstöring, elektroniska handlingar ska samtidigt raderas med hjälp av ett program
- handlingar i Edvard ska raderas efter den fastställda förvaringstiden
- efter att intressebevakningen har upphört och tidsfristen gått ut lämnar intressebevakaren ifrån sig handlingar/verifikat i enlighet med lagen om förmyndarverksamhet.

Bilagor

Avgöranden av justitiekanslern och riksdagens justitieombudsman i ärenden som gäller intressebevakning

ALLMÄNNA SKYLDIGHETER

8.8.2011 Dnro OKV/922/1/2009: "intressebevakningen borde trots allt ha besvarat klagandens många skriftliga kontaktförsök, åtminstone för att meddela att breven och korten hade kommit fram, men att de inte kunde besvaras på grund av sekretess- och tystnadsplikten"

JO 22.5.2015 Dnr 726/4/14 Man använde osakliga karakteriseringar av intressebevakningens huvudmän

JO 19.5.2017 Dnr 1181/2016 Besvarande av en begäran om utlämnande av handlingar

KONTAKT OCH HÖRANDE AV HUVUDMAN

JO 27.1.2012 Dnr 2709/4/10 En allmän intressebevakare försummade att samarbeta tillräckligt med sin huvudman

JO 10.2.2012 Dnr 58/4/11 En allmän intressebevakare borde ha hört sin huvudman

JO 26.8.2011 Dnr 973/2/10 En allmän intressebevakare försummade att samarbeta tillräckligt med sin huvudman

JO 22.1.2016 Dnr 3050/4/2015 Intressebevakaren försummade att samarbeta med sin huvudman

TILLGÅNG TILL INFORMATION, SEKRETESS

Dataombudsmannens beslut 9.4.2015 Dnr 3221/523/13: En huvudman har rätt att granska egna personuppgifter som lagrats i ett ärendehanteringssystem.

JO 23.3.2010 Dnr 4208/4/08 Huvudmannens rätt att få information förverkligades inte fullständigt

JO 21.5.2010 Dnr 2586/4/08 Huvudmannen har rätt att anlita ombud för informationshämtning

JO 6.5.2011 Dnr 3418/4/09 Betydelsen av en fullmakt och sekretess

HFD 30.10.2015 Liggare 3074 – magistraten borde ha gett de begärda handlingarna till den ombudsman som huvudmannen befullmäktigat (egendomsförteckning och årsredovisningar)

JO 17.4.2015 Dnr 946/4/14 Allmän intressebevakning kränkte brevhemligheten

JO 4.12.2015 Dnr 3184/4/15 Handläggning av en begäran om uppgifter inom allmän intressebevakning

JO 7.8.2015 Dnr 4097/4/14 Rätten för den som har intressebevakare att ta del av information

DISPOSITIONSMEDEL OCH KONTOINSTRUMENT

JO 21.12.2007 Dnr 1993/4/06 Givandet av varor i stället för disponibla medel

JO 8.2.2012 Dnr 151/4/13 Dispositionsmedel måste betalas enligt överenskommelse

JO 7.5.2012 Dnr 1422/4/11 Disponibla medel som ska ges till huvudmannen

JO 18.1.2013 Dnr 4461/4/12 Man måste samarbeta med huvudmannen då man förändrar betalningstidtabellen av dispositionsmedel

JO 7.3.2014 Dnr 2617/2/13 En huvudmans rätt till nätbankskoder

JO 7.11.2014 Dnr 2511/2/13 En huvudmans rätt att använda disponibla medel

JO 7.8.2015 Dnr 4097/4/14 Rätten för den som har en intressebevakare att ta del av information

JO 29.3.2018 Dnr 91/2017 Sänkning av huvudmannens disponibla medel

JO 18.10.2019 Dnr 3067/2018 Huvudmannens disponibla medel och samarbetet mellan intressebevakaren och huvudmannen

BETALNING AV FAKTUROR, HANTERING AV LÖSÖRE

JO 18.6.2010 Dnr 3026/4/08 En intressebevakares förfarande i samband med tömning av en huvudmans lägenhet

JO 27.1.2012 Dnr 2748/4/10 Underlåtenhet att ansöka om trafikförsäkring förorsakade skada för en person under intressebevakning

JO 9.3.2012 Dnr 2337/4/11 Onödiga telefonräkningar

JO 11.4.2014 Dnr 2451/4/13 En intressebevakningsbyrås bristfälliga kontroll över räkningar förorsakade en huvudmans skuldsättning

JO 11.9.2015 Dnr 605/2/14 En allmän intressebevakare borde utrett sin huvudmans åsikt innan huvudmannens hem storstädades

OMSORGSPLIKT OCH ÄRENDEN SOM GÄLLER HUVUDMANNENS PERSON

JO 28.11.2014 Dnr 1723/2/13 Förverkligandet av en huvudmans föreningsfrihet

JO 28.6.2018 Dnr 540/2017 En intressebevakare kan inte besluta om användningen av ett fotografi som föreställer huvudmannen

JO 19.12.2019 Dnr 6327/2018 Intressebevakarens deltagande i planering av tjänster för person med utvecklingsstörning (Ställningen för en intressebevakare som förordnats i ekonomiska ärenden)

INTRESSEBEVAKNINGENS UPPHÖRANDE

JO 19.9.2007 Dnr 1408/4/06 Bortgivning av huvudmannens egendom efter döden

JO 30.1.2007 Dnr 2215/4/05 Avlämning av huvudmannens egendom och förmyndar-räkningar

JO 13.6.2008 Dnr 3557/4/06 Intressebevakarens uppgifter efter huvudmannens död

JO 13.6.2009 Dnr 4380/4/06 Intressebevakarens uppgifter efter huvudmannens död

JO 24.4.2015 Dnr 1545/4/15 Förfaringssätt när intressebevakning överförs

JO 17.4.2015 Dnr 946/4/14 Öppnande av brev efter att intressebevakningen upphört

JO 20.11.2019 Dnr 6381/2018 Rådgivning då intressebevakning upphör

SKÖTSEL AV INTRESSEBEVAKARENS UPPGIFTER MED FULLMAKT

JO 22.8.2014 Dnr 1052/2/13

Källor

Lagen om förmyndarverksamhet (442/1999)

Statsrådets förordning om storleken på intressebevakarens arvode (696/2012)

Lagen om ordnande av intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten (575/2008)

Lagen om statens rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt (477/2016)

Lagen om statens skadeståndsverksamhet (978/2014)

Skadeståndslagen (412/1974)

Information om intressebevakning och blanketter

<https://dvv.fi/sv/formyndarskap>

Publikationer av arbetsgruppen för utveckling av den allmänna intressebevakningen

<https://oikeus.fi/edunvalvonta/sv/index/edunvalvonnantoimintatavat/edunvalvonnantyoryhmakannanotot.html>

Verksamhetsberättelser som publicerats av riksdagens justitieombudsman

<https://www.oikeusasiamies.fi/sv/web/guest/verksamhetsberattelser>

Avgöranden om intressebevakning av riksdagens justitieombudsman

https://www.eduskunta.fi/thwfakta/eoatied/eoaratk/eoar3000_ru.shtml

Mikko Sarja; Hyvä edunvalvontatapa, Defensor Legis nro 2/2011

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-0990 (PDF)
ISBN 978-952-259-827-1 (PDF)



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET